www.sapientia.uji.es | 189

Guía para la práctica de la mediación policial

Rosa Ana Gallardo Campos
Helena Pérez Beltrán
Andrea Planchadell Gargallo
Carlos Pomares Ramón

Helena Pérez Beltrán (coord.)



Colección «Sapientia», núm. 189

GUÍA PARA LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

Rosa Ana Gallardo Campos
Helena Pérez Beltrán
Andrea Planchadell Gargallo
Carlos Pomares Ramón

Helena Pérez Beltrán (coord.)

Departamento de Derecho Público

- Código de las asignaturas:
  EHQ001 Conflictologia i Ètica de la Cura en l'Àmbit Policial
  EHQ002 Mediació: Conceptualització, Principis i Marc Jurídic General
  EHQ003 Mediació: Competències i Habilitats
  EHQ004 Gestió de la Convivència i la Seguretat
  EHQ005 Mediació Policial: Context Psicosocial
  EHQ006 Mediació Policial: Procediment
  EHQ007 Policia i Mediació: Context Jurídic
  EHQ008 Pràctiques i Classes Presencials
  EHQ009 Treball Acadèmic



Edita: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions
Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071 Castelló de la Plana
http://www.tenda.uji.es e-mail: publicacions@uji.es

Colección Sapientia 189
www.sapientia.uji.es
Primera edición, 2023

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189



Publicacions de la Universitat Jaume I es miembro de la une, lo que garantiza la difusión y comercialización de sus publicaciones a nivel nacional e internacional. www.une.es.



Este libro, de contenido científico, ha estado evaluado por personas expertas externas a la Universitat Jaume I, mediante el método denominado revisión por iguales, doble ciego.

ÍNDICE

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Capítulo 1. El conflicto

PREGUNTAS PARA RESPONDER

- ¿Es positivo o negativo que haya conflicto?
- ¿Cuáles son sus fases?
- ¿Cómo puedo averiguar más sobre el conflicto?

1. INTRODUCCIÓN

Se da por hecho que el conflicto se encuentra en la condición humana, que es inherente al desarrollo de nuestra especie, al de nuestra sociedad. Los policías están muy acostumbrados a tratar con situaciones conflictivas, pero la forma de afrontarlas está relacionada con la aplicación de medidas de contención o reactivas y no se plantea acudir a la génesis del conflicto, a conocer a sus actores y la dinámica que los envuelve. Sin embargo, trabajar la mediación policial con la intención no solo de gestionar, sino de solucionar el conflicto, nos exige comprender todos estos aspectos con el objetivo de hacer una buena planificación del procedimiento.

2. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

El significado que la Real Academia Española otorga al término *conflicto* tiene un valor nocivo intrínseco: combate, lucha, pelea; enfrentamiento armado; apuro, situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión, materia de discusión; momento más duro de una batalla.

Todos estos términos se relacionan con aspectos negativos tales como son la violencia, la conducta irracional o la vulneración de normas. Sin embargo, la consideración que la mediación otorga al conflicto va más allá de esta relación, por lo que se requiere comprender en profundidad los elementos que lo caracterizan y su etiología y desarrollo. Una definición de conflicto más apropiada a esta aproximación es la propuesta por Remo Entelman (2001):

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

El conflicto es una relación de interdependencia entre dos o más actores, cada uno de los cuales percibe que sus objetivos son incompatibles con los de los otros actores o, no percibiéndolos, los hechos de la realidad generan dicha incompatibilidad.

Esta definición, por tanto, deja fuera de lugar los conflictos internos o interpersonales y pone de manifiesto un elemento fundamental para entender cómo surge y evoluciona el conflicto: la percepción subjetiva de las cosas. En ocasiones puede ocurrir que el objetivo no sea tan diferente para las partes en conflicto, pero sin embargo, estas tienen la percepción de que son discordantes.

3. ¿CÓMO SURGE?

El conflicto surge porque existen determinados aspectos o condiciones que lo facilitan. Estas condiciones constituyen las fuentes del conflicto, el cual pasa a encontrarse en modo latente hasta que las partes comienzan a percibir la incompatibilidad de sus objetivos y se produce alguna reacción como consecuencia.

Se dice que en realidad todo conflicto cumple una función, porque las teorías de la evolución nos han enseñado que aquello que no cumple una función acaba extinguiéndose. Desde el punto de vista de la teoría del conflicto social, se estudia las consecuencias que podemos encontrar cuando grupos sociales importantes entran en conflicto y cómo afecta a la estructura de la sociedad y al modo en que esta se desenvuelve. En este caso, el conflicto se valora como un factor de progreso, ya que las sociedades necesitan leyes y estabilidad, pero también un cierto grado de desacuerdo. La necesidad de alcanzar acuerdos y alianzas, de pactar entre los distintos grupos, promueve cambios, modifica relaciones y estructuras sociales.

Pero es en el marco de las teorías de los procesos de interacción donde vamos a centrar nuestro análisis del origen de los conflictos. Estas teorías consideran que el conflicto surge mediante procesos de interacción, interdependencia e incompatibilidad entre individuos y/o entre actores colectivos. En definitiva, y de acuerdo con Calvo (2014, 36) el conflicto «surge de la interacción, del reconocimiento de que los individuos se necesitan unos a otros para realizar sus objetivos y de que, en ciertas circunstancias, esta necesidad pone de manifiesto una incompatibilidad del deseo del yo frente al deseo de los otros».

Al objeto de facilitar una comprensión sobre el origen del conflicto, es de destacar el trabajo llevado a cabo por Redorta (2011, 2018), quien estableció un modelo de estudio de los conflictos basado en el hallazgo de hasta dieciséis patrones que se encuentran en estos de manera reiterada. Estos patrones no son puros, sino que se entremezclan, y son los siguientes:

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

- La existencia de discrepancia entre los valores que defiende una parte sobre los de la otra.
- La existencia de desigualdad de poder.
- El hecho de que una o ambas partes consideran herido su orgullo o atacada su manera de ser.
- La pretensión de resolver un problema que afecta a algún sistema, a una situación o a una condición que existe desde hace mucho tiempo o que requiere de medios excesivos.
- La difusión, distorsión, mala interpretación u omisión de información que afecta a las partes.
- La existencia de incumplimiento de alguna norma social o legal.
- La existencia de desigualdad o carencia de recursos.
- La incompatibilidad de personalidades.
- La constancia de que una de las partes no lleva a cabo la tarea que tiene encomendada.
- El hecho de que alguna de las partes no considera legitimada a la otra para actuar como lo hace.
- La consideración de que la conducta del otro es injusta.
- La situación en que una de las partes se considera defraudada por la otra parte.
- La producción de algún cambio que ha causado tensión por falta de adaptación.
- La existencia de intereses contrapuestos entre las partes.
- La atribución de la responsabilidad por la situación generada a la otra parte, quien no la asume.

A su vez, estos patrones se encuadran en la siguiente clasificación de causas.

Personales

Tienen que ver con aquello que nos identifica como individuos, como la personalidad, los valores, los sistemas de creencias, la capacidad de percepción y las emociones que afloran. Pero también se considera que responden a una causa personal aquellos conflictos en que los intereses, los deseos y aspiraciones se consideran insatisfechos o aquellos cuya satisfacción exige una cesión, mayor o menor, por la otra parte, como suele ocurrir cuando se trata de disputas por recursos materiales o de tiempo.

De comunicación

La correcta captación del mensaje es fundamental para evitar conflictos. Los malentendidos, la desinformación, el empleo de lenguaje poco comprensible por

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

alguna de las partes, o la simple carencia de información necesaria se encuentran sin duda entre las causas frecuentes de problemas.

Estructurales

Las causas estructurales son aquellas ajenas a las personas en conflicto. No pueden ser manejadas por ellas, que las consideran de algún modo opresivas y afectan a su relación con los demás. Las encontramos, por ejemplo, cuando consideramos que la aplicación de una normativa es injusta o arbitraria, cuando sentimos que determinadas condiciones laborales son precarias o cuando percibimos un abuso o una carencia de autoridad en una organización determinada.

En realidad, todos estos aspectos convergen en una causa general como es «el cambio». Aunque se parta del hecho de que no siempre que hay cambio hay conflicto y viceversa, lo cierto es que el cambio se configura como un elemento generador de tensión, que se relaciona con la incertidumbre e inseguridad, con la posibilidad de perder el control, de que exista una nueva reasignación de valores. El cambio se encuentra así en un lugar predominante entre las fuentes del conflicto.



¿SABÍAS QUÉ?

Algunas empresas «inyectan» el conflicto en sus organizaciones con la intención de que se produzcan cambios que sirvan de estímulo positivo. Por ejemplo, a través de la renovación de su cúpula directiva o contratando a ejecutivos formados en otras técnicas de dirección se pretende crear dinámicas disruptivas, innovadoras, que generen ventaja competitiva frente a otras empresas.

4. LA COMPLEJIDAD DEL CONFLICTO

Por lo visto hasta ahora, podemos ir apreciando que el conflicto es algo complejo, pues depende mucho del punto de vista de las partes y de sus intereses; es consustancial a la naturaleza humana, a su forma de relacionarse; es algo dinámico y caótico, pues está sujeto a la permanente alteración de sus elementos. De nuestras actitudes ante la forma en que lo afrontemos dependerá que obtengamos algo positivo y constructivo, o al revés. Así pues, ¿se puede considerar que es bueno que exista conflicto?

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

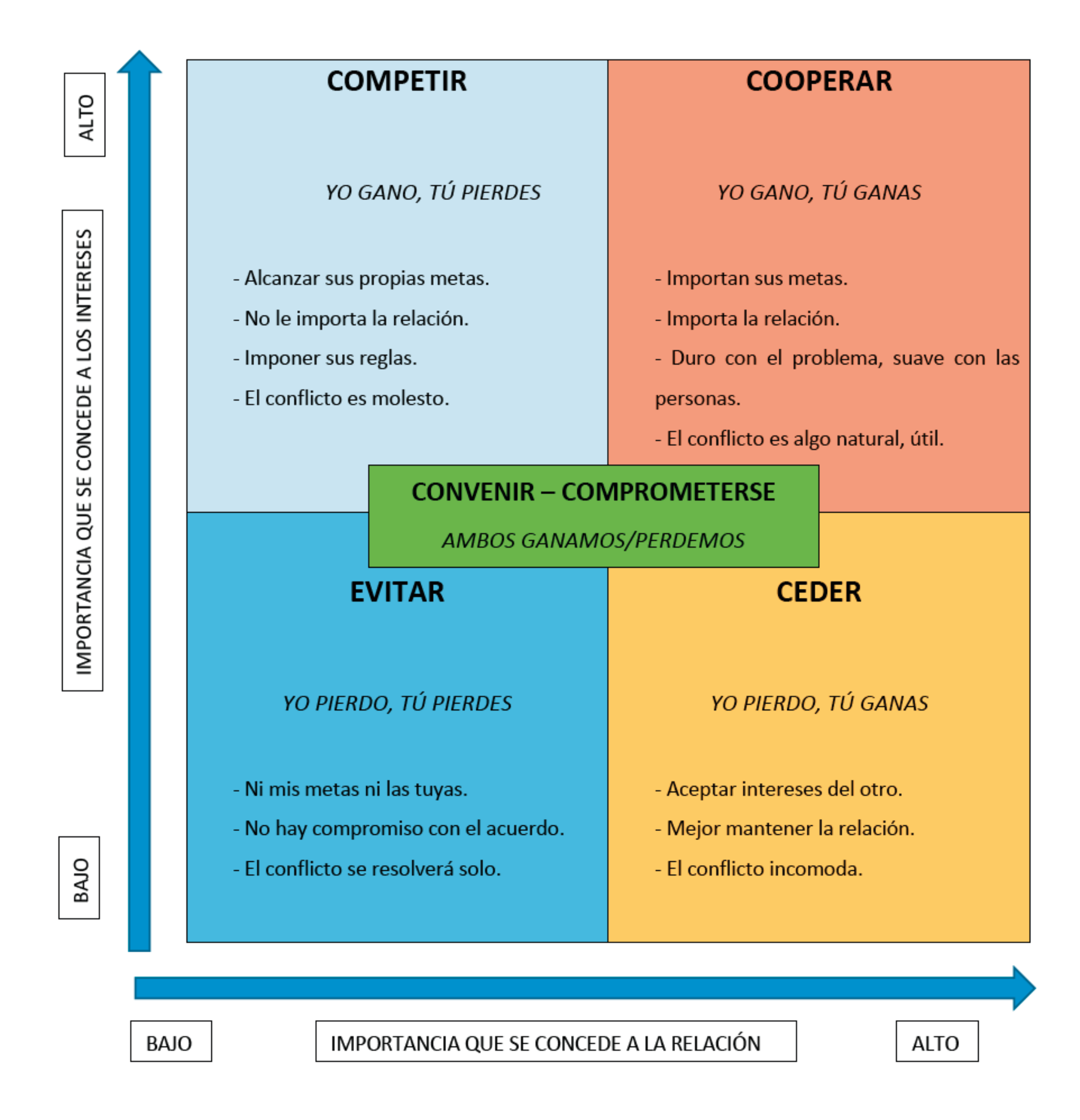
¿Es positivo o negativo que haya conflicto?

Aspectos negativos del conflicto	Aspectos positivos del conflicto
Genera ansiedad y frustración, que supone un gran coste.	Motiva el cambio político, social y personal.
Aumenta la presión y desestructuración del grupo.	Ayuda a establecer identidades individuales y grupales.
Empeora la comunicación y los canales que emplea.	Estimula el interés, la curiosidad y la capacidad innovadora.
Bloquea las iniciativas ajenas de manera que predominan las propias.	Evita el estancamiento y mejora el rendimiento.
Desgasta las relaciones interpersonales.	Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas.

Podemos concluir que el conflicto en sí no es necesariamente bueno o malo, sino que contiene elementos que son intrínsecamente positivos o negativos y que depende, por ejemplo, de cuál sea la solución que hayamos tomado para afrontarlo, su duración, su intensidad, la relación que exista entre las propias personas en conflicto y con terceras personas, e incluso de otros factores no previstos que puedan surgir y que lo hagan adquirir otra dimensión. Con una adecuada gestión de estos elementos podemos favorecer un cambio que aporte mejores resultados, pero, en cualquier caso, las posibilidades de éxito estarán condicionadas por la forma de reaccionar que las partes adopten ante el conflicto.

Todos manifestamos en un momento u otro alguno de los cinco estilos de comportamiento que se muestran en el siguiente cuadro, sin embargo, el estilo más natural para cada uno de abordar los conflictos será nuestra tendencia de comportamiento, que podrá cambiar dependiendo principalmente de dos variables:

1. La importancia que se da a mantener la relación con la persona en conflicto.
2. La prevalencia o no de los intereses personales.



El estilo de comportamiento adecuado en el contexto de la mediación es el que ocupa la parte central de este cuadro: el compromiso. Las personas que actúan así se preocupan por encontrar un acuerdo que les permita a ambas ganar algo o al menos que no sea una de las partes la que haga concesiones totales o absolutas. En este estilo, por tanto, todas las partes ceden en alguna medida hasta encontrar un punto intermedio, dando por hecho que se comparten pérdidas y ganancias, tanto en términos de satisfacción de intereses como de reparto de poder. Esta actitud encuentra un paralelismo en el concepto de «juego de suma cero», en el cual las ganancias o pérdidas de un participante se equilibran exactamente con las ganancias o pérdidas de los otros participantes.

5. TIPOS DE CONFLICTO

Una clasificación inicial y básica de los tipos de conflicto es la que se da en función de las personas que intervienen:

Intrapersonal

En este caso, el conflicto se halla en el interior de la propia persona, cuya mente entra en crisis debido a la incapacidad de interpretar y asumir los avatares normales de su vida, causándole un grave quebranto. El estudio de estos conflictos y su solución recae en el ámbito de la psicología.

Interpersonal

Surge cuando dos o más personas que actúan de manera individual, perciben que son incapaces de lograr un objetivo común. Estos conflictos los podemos encontrar en cualquier ámbito de la realidad social en que interactuamos socialmente, y se dividen a su vez en:

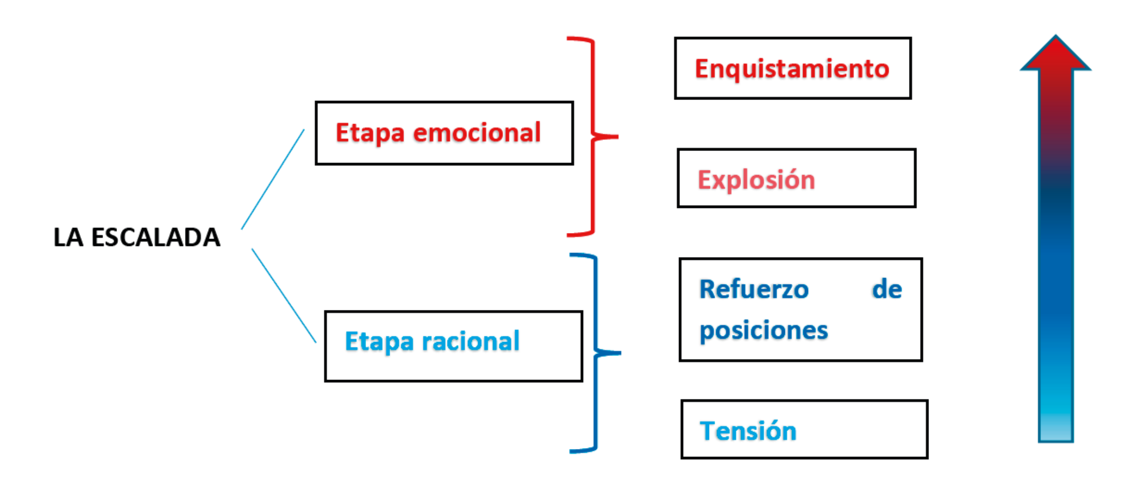
- *Intragrupal*: el conflicto se presenta entre algunos o todos los integrantes de un grupo o institución y ello impide que puedan lograr sus objetivos comunes. Entre sus causas o fuentes generalmente encontramos los problemas de comunicación y la desintegración, que se produce como consecuencia de las luchas de poder.
- *Intergrupal*: se trata de conflictos muy complejos dado que se producen entre grupos desde muy reducidos a muy numerosos, lo que provoca, entre otras consecuencias, asimetrías y desigualdades que afectarán a la capacidad de resolución. Además, el hecho de que existan estos conflictos internos en un grupo dificultará la puesta en común de sus propios intereses y objetivos de cara a exponerlos ante otro grupo contrario.

De todos estos ámbitos en que pueden surgir conflictos, la mediación policial encuentra cabida y justificación en los conflictos interpersonales.

6. LAS FASES DEL CONFLICTO

Cabe señalar que saber gestionar un conflicto implica conocer las fases y las etapas que puede atravesar. Al respecto, pueden hacerse diversas clasificaciones, pero proponemos la que distingue entre la fase de escalada y desescalada (Spillmann y Spillmann 1991, 60-80) y que, a su vez, identifica dos etapas en cada una de estas fases: la etapa racional y la emocional. Las partes transitan entre estas dos etapas dependiendo de la carga o intensidad con la que afrontan

el conflicto. En la primera etapa predomina el aspecto racional en el análisis que las partes intervinientes hacen del conflicto y se caracteriza por la existencia de momentos de tensión y de refuerzo de posiciones; en la segunda etapa prevalece el componente emocional en el afrontamiento y se caracteriza por momentos de explosión y, llegado el caso, de enquistamiento del conflicto.



La escalada

Tensión

En estos momentos las fuentes del conflicto se encuentran en estado latente y, aunque se adquiere conciencia de las tensiones que empiezan a emerger, se asumen como parte de la vida cotidiana. En este primer momento de la etapa racional aún se hacen esfuerzos por cooperar para buscar una solución.

Refuerzo de las posiciones

En este momento el conflicto empieza a manifestarse externamente, las partes dejan patente que no están conformes y tienden a adoptar estilos de respuesta al conflicto que fluctúan entre actitudes de cooperación y de competición. Se sigue en una etapa racional más que emocional, pero los esfuerzos de las partes en hacer prevalecer sus argumentos pueden activar emociones no deseadas como, por ejemplo, la ira.

Explosión

En este momento, las emociones afloran y se aplican juicios absolutos. Se pierde la esperanza de hallar puntos comunes y se entra en una dinámica de

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

competición pura lo que, por otro lado, y frecuentemente, causa en las partes sensaciones de descarga de tensión. Cualquier acción que lleve a cabo la otra parte se percibe como un ataque, aunque en realidad no lo sea.

Este momento de «explosión» puede dar lugar a la generación de violencia, al empleo recurrente de la amenaza y a la necesidad de poseer el control. Llegados a este extremo, las partes pueden caer en un proceso de deshumanización, de carencia de las características innatas y elementales de las personas.

> La violencia es la suma de una necesidad más un temor excesivo e incontrolado, y expresa un error de cálculo sobre las propias capacidades y habilidades empleadas. (Vinyamata 2014)

Enquistamiento

El enquistamiento se suele dar en la cumbre de la escalada y se trata de un momento de incertidumbre en el que se refuerzan las emociones de las partes y estas, siguiendo una dinámica de competición, se alejan entre sí y se entroncan en sus posiciones, dando por sentado que sus posturas son las únicas correctas.

> «La violencia es consecuencia de un conflicto no resuelto o mal atendido». (Galtung y Montiel 2015, 15)

La desescalada

Una vez que la escalada del conflicto ha llegado a su fin, bien porque se ha llegado a su máximo exponente, bien porque se ha tomado alguna medida de contención, las partes deben superar su incertidumbre en aras de aliviar la tensión del conflicto e intentar resolverlo. Para ello, deberán, en primer lugar, distanciarse del conflicto de manera que tengan disposición de verlo con otra perspectiva. En segundo lugar, deberán pasar de nuevo a una etapa racional en la que analicen con sinceridad, conjugando lógica y emoción, cuáles son sus verdaderos objetivos e intereses. Por último, deberán ser capaces de adquirir cauces y habilidades de comunicación con la otra parte.

7. EL MAPEO DEL CONFLICTO

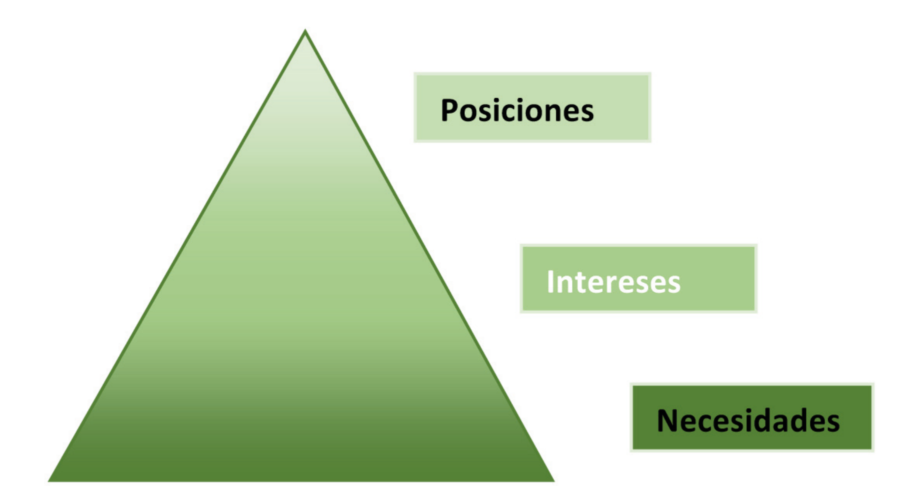
¿Cómo puedo averiguar más sobre el conflicto?

Toda preparación de una mediación requiere comenzar con un mapeo del conflicto, es decir, con un análisis detallado, reflexivo y completo de la situación, que ayude a diagnosticar cómo está construido y a diseñar la estrategia a seguir. Para comenzar, se hace necesario conocer cuáles fueron las fuentes o causas del conflicto: ¿había condiciones latentes en él?, ¿cuál fue el factor desencadenante? Pero es Calvo (2014) quien nos desarrolla los componentes que estructuran este proceso y que destacamos a continuación:

1. Los sujetos que tienen alguna implicación en el conflicto, que pueden ser personas o instituciones. Debemos distinguir entre:

   - Actores: son quienes tienen interés específico en obtener un resultado, pero al mismo tiempo tienen capacidad para condicionarlo. A veces puede ser difícil identificar correctamente a quienes reúnen las dos condiciones, interés y capacidad.
   - Terceros: son quienes no cumplen con uno de los dos requisitos para ser considerado actor. Pueden ser actores participantes en el conflicto, porque tienen un interés en él pero no tienen capacidad para condicionar el resultado, o pueden ser actores que intervienen en el conflicto, pero en realidad no tienen interés en su resultado.

2. Los intereses y objetivos de los sujetos, sus posiciones y necesidades. Se plantea cierta dificultad en distinguir los intereses de los objetivos, lo cual se puede solventar en parte si nos formulamos las siguientes preguntas: ¿qué quieren/desean los sujetos?, ello se relaciona con los intereses y en un inicio los sujetos suelen ocultarlos porque consideran que compartir esta información les puede hacer sentir vulnerables. También podemos preguntarnos ¿a qué conclusión han llegado los sujetos?, ¿cómo pretenden conseguir lo que desean?, lo que se relaciona más bien con los objetivos.
   Las posiciones reflejan lo que dicen que quieren, las posturas que defienden. Es lo primero que dejan ver y se debe tener en cuenta porque muestra la capacidad que el actor tiene para intervenir en el conflicto, pero se trata de apariencias, pues en realidad las posiciones tienden a ocultar el problema real subyacente, los verdaderos intereses. De ahí que las posiciones, aunque parezcan inamovibles, son susceptibles de cambio.
   Las necesidades responden a la cuestión ¿para qué lo necesitan? Al respecto es importante matizar que en no pocas ocasiones se trata de necesidades inconscientes.



3. Las emociones. Reflejan cómo ha afectado el conflicto a cada cual y determinarán sus actitudes y comportamientos durante el procedimiento.
4. El poder, identificado con los recursos con que cuentan los sujetos para alcanzar sus intereses. Se diferencia de la capacidad para obtener los intereses y conseguir objetivos. ¿Hay asimetría entre los recursos que tienen los actores para conseguir sus objetivos? El mediador debe advertir la asimetría de poder y emplear estrategias para equilibrarlo.
5. La conciencia, identificada con quién es reconocido como interlocutor para la resolución. ¿Se reconocen mutuamente como legitimados para intervenir en el conflicto?
6. Los marcos de referencia, entendiendo como tales los presupuestos, paradigmas o prejuicios que inconscientemente sostienen los actores.
7. La estructura de la relación entre los sujetos (los actores en el conflicto). Conocer las dinámicas de sus relaciones proporcionará información muy valiosa.
8. Las coaliciones, ¿qué coaliciones pueden generarse en este conflicto?

Capítulo II. Métodos adecuados de resolución de conflictos

PREGUNTAS PARA RESPONDER

- ¿Cuáles son los métodos de resolución de conflictos más comunes?
- ¿Qué diferencia a la mediación de los otros métodos?
- ¿Tiene la mediación relación con la justicia restaurativa?

1. INTRODUCCIÓN

Entre los métodos que empleamos en nuestra sociedad para la resolución de conflictos, la que resulta más familiar para el común de los ciudadanos es la jurisdiccional, es decir, acudir a los jueces y tribunales para que sean estos los que, tras el oportuno procedimiento y a través de la sentencia, impongan su solución. Esta forma de resolución responde a una justicia retributiva, aplicada, entre otras materias, a las conductas tipificadas como delitos o a la resolución de asuntos de familia o en que intervengan menores, conlleva una expropiación del conflicto de sus principales actores, en especial de las víctimas. Ello lleva a que las víctimas sientan que los operadores jurídicos las han dejado de lado en el procedimiento, y que han otorgado el papel de ganadora a una parte y perdedora a la otra. Esta última, con mucha probabilidad, percibirá la solución como injusta o ajena a su pretensión, lo que afectará negativamente a la comunicación con la otra parte y, en ocasiones, supondrá un enquistamiento o recrudecimiento del conflicto.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

La jurisdicción es uno de los métodos *heterocompositivos*, también denominados adversariales o competitivos, en los que la solución al conflicto tendrá carácter de resolución y será impuesta por una persona individual o colegiada, imparcial e independiente.

2. LOS MÉTODOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los tradicionalmente conocidos como métodos alternativos de resolución de conflictos[1] –ADR (*Alternative Dispute Resolution*) en su acrónimo en inglés–, denominados, en el proyecto de ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia, «medios adecuados de solución de controversias» (MASC), son un conjunto de instrumentos que ofrecen a las partes enfrentadas la posibilidad de enfocar la solución a sus disputas de manera distinta a la que brinda la justicia retributiva o punitiva, acudiendo –generalmente– al ámbito extrajudicial.

Existe una gran variedad de métodos alternativos o adecuados de solución de conflictos, entre los que destacan:

¿Cuáles son los métodos de resolución de conflictos más comunes?

- el arbitraje
- la negociación
- la transacción
- la conciliación
- la mediación

El arbitraje es un método *heterocompositivo*, al igual que la jurisdicción. Sin embargo, la negociación, la transacción, la conciliación, y la mediación son métodos *autocompositivos*, también denominados no adversariales o cooperativos, en los que las partes en conflicto, de manera voluntaria y responsable, se someten a procedimientos que les otorgan mucho mayor protagonismo y les permiten decidir por ellos mismos la solución.

1. Si bien el legislador español utiliza la terminología «medios adecuados de resolución de controversias» en las proyectadas reformas legales, hemos optado por mantener la denominación de «medios o métodos alternativos de resolución de conflictos» por ser la terminología más extensamente conocida, especialmente fuera de nuestro país.

El arbitraje

La norma que regula el arbitraje en España es la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Se trata de un procedimiento en el que un árbitro o un tribunal arbitral escucha a las partes y emite un dictamen de obligado cumplimiento, denominado laudo, que las partes habrán aceptado acatar previamente mediante convenio arbitral. A diferencia de la jurisdicción, las partes en conflicto tienen un papel más relevante, ya que el convenio les permite acordar ciertos aspectos y condiciones. Además, el mismo hecho de poder solicitar el arbitraje ayuda a restar formalismo y rigidez al procedimiento.

La negociación

En la negociación las partes en conflicto se preparan para alcanzar un acuerdo sin contar con la participación de un tercero. En ocasiones pueden solicitar la opinión de un tercero experto en alguna materia, buscando un mayor conocimiento, pero su papel no es vinculante en modo alguno.

La negociación puede ser un proceso previo intentado por alguna o ambas partes antes de recurrir a otros métodos alternativos e incluso directamente antes de acudir a la vía jurisdiccional.

La transacción

La transacción se presenta, tal y como establece el art. 1809 del Código Civil (CC), como un contrato por el que las partes evitan acudir a los tribunales o ponen fin al proceso ya incoado, como veremos permite el art. 19 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC). El art. 1809 CC define la actividad transaccional como un dar, prometer o retener cada una alguna cosa.

El art. 19 LEC recoge expresamente esta posibilidad en el proceso civil, «salvo cuando la ley lo prohíba o establezca limitaciones por razones de interés general o en beneficio de tercero», de forma que el acuerdo alcanzado será homologado por el tribunal que esté conociendo del litigio, poniendo fin al mismo. Los arts. 414, 415 y 428 del mismo texto legal regulan la función de evitación del proceso, a través –entre otros medios– de la transacción; evitación del proceso en que el juez, y no solo las partes, está llamado a jugar un importante papel.

De esta regulación se derivan las dos modalidades de transacción: la extraprocesal y la procesal. La primera se refiere a la que tiene lugar al margen del proceso, evitando que este llegue a incoarse o la que no tiene efectos en el mismo. La transacción procesal tiene lugar en un proceso ya iniciado, que lleva a su finalización, consecuencia del derecho de las partes a disponer del objeto del proceso, con la correspondiente homologación judicial.

La transacción es una forma tradicional de resolución de los conflictos, que puede desarrollarse al margen del proceso (evitándolo) o dentro del proceso, poniendo fin al mismo a través de la homologación por el juez de lo acordado libremente por las partes. La propia definición legal de la transacción pone de manifiesto la necesidad de «ceder» por ambas partes.

La conciliación

Es un mecanismo por el cual las partes acuerdan una solución a su conflicto y la presentan a un tercero con potestad para proponer las soluciones.

La filosofía de la conciliación, como método alternativo de resolución de conflictos propiamente dicha, se reconoce fácilmente cuando esta se lleva a cabo fuera del juicio, pues su fundamentación se encuentra precisamente en la necesidad de evitar acudir al proceso judicial, por lo que sus acuerdos son válidos legalmente. Hablamos en este caso de conciliación extrajudicial o preprocesal. Por el contrario, la planteada una vez iniciado el juicio deberá ser validada por un juez que velará por la aplicación rigurosa de la ley, en cuyo caso el procedimiento entra en una fase adversarial o competitiva, lo que aleja a estas conciliaciones de la pretendida finalidad alternativa.

La conciliación se puede ver como una negociación que es facilitada por un tercero que se implica aportando soluciones. También presenta similitudes con la mediación en cuanto a los principios que inspiran uno y otro procedimiento, si bien en la mediación, tal como veremos a continuación, el mediador no puede proponer soluciones.

La mediación

Según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, «se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador» (art. 1).

¿Qué diferencia a la mediación de los otros métodos?

Cuando las personas involucradas en un conflicto no se sienten capaces de gestionarlo o resolverlo por ellas mismas pueden solicitar la intervención de una tercera persona neutral para que les ayude a restablecer la comunicación, creando el espacio y el clima adecuados que les permita acercar posturas hasta llegar a un acuerdo.

La mediación es una buena herramienta para solucionar los conflictos de manera constructiva, sobre todo en aquellos casos en que las personas implicadas han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismas, o en los que una situación de violencia o de incomunicación impide que puedan hacerlo. Lo que distingue claramente a la mediación

de los otros procedimientos es que el mediador solo tiene poder sobre el procedimiento, pero no sobre las personas implicadas, que han de encontrar su propia solución sin que esta venga impuesta.

Así pues, desde una posición neutral e imparcial, la persona mediadora tiene principalmente las siguientes funciones:

Aportar un espacio que facilite la comunicación y genere confianza.
Escuchar y acompañar a las partes en el proceso comunicativo.
Gestionar emociones.
Buscar consensos.

Para cumplir con estas funciones, y observando los principios que informan la mediación recogidos en la normativa, la persona mediadora emplea técnicas y habilidades procedentes de otras disciplinas y campos de estudio como la psicología, la comunicación o la negociación con finalidad integradora, persuasiva o disuasoria, para ayudar a las partes a salir de situaciones de bloqueo y lograr acuerdos.

La mediación se viene empleando en España principalmente en los siguientes ámbitos:

- Mediación familiar: Se entiende como tal el procedimiento voluntario de resolución de conflictos familiares. Esta mediación tiene la ventaja principal de facilitar la toma de decisiones sobre los hijos en común en el caso de las parejas en procesos de separación o divorcio, disminuyendo costes emocionales y económicos.
- Mediación intercultural: Es la mediación aplicada no solamente a la resolución de conflictos, sino a mejorar la comunicación, las relaciones humanas y la integración de las personas o grupos que coinciden en un mismo territorio pero que pertenecen a culturas distintas.
- Mediación en justicia juvenil: En este caso la mediación se aplica en casos de personas menores de edad detenidas por infracción a la ley, con el objetivo de que el menor reconozca el daño y pueda repararlo. Pretende la concienciación, la resocialización y evitar la reincidencia y la aplicación de penas más severas.
- Mediación en consumo: Se media entre personas consumidoras y usuarias de servicios y productos y quienes se los proporcionan.

Por lo que respecta a la mediación policial, se ha de aclarar que el término *policial* no implica el ámbito de aplicación de la mediación, sino que confiere una característica propia al personal mediador, en este caso necesariamente policías. Así pues, la definición y las características generales de la mediación como

método o medio para la solución de conflictos tal y como hemos visto hasta ahora son aplicables a la mediación policial, para la cual podemos entonces encontrar una definición más completa en la propuesta por Gallardo, Pérez y Pérez i Montiel (2013, 201-202):

La *mediación policial* es la mediación ofertada por los policías en el marco de la institución. Por lo común, la mediación se realiza en las *instituciones policiales* y los policías intervienen de *uniforme*. Su fuerza radica en la *confianza* que los ciudadanos depositan en la institución y en los propios policías. De manera significativa va mejorando e incrementándose la *colaboración* con organismos públicos tales como los juzgados, servicios sociales y educativos, ayuntamientos, etc., así como privados tales como asociaciones y los ciudadanos a título personal.

La mediación en el contexto policial presenta múltiples beneficios: permite un mayor crecimiento y especialización de los agentes, la obtención de nuevos recursos y habilidades profesionales, así como la agilización de la vía judicial. Además, también posibilita el desarrollo de una policía más moderna, capacitada para entender a la comunidad a la que sirve, lo que es capital en el actual contexto de dificultades y escasez de recursos a la hora de enfrentar las lógicas tensiones sociales y evitar que estas vayan a más (Cruz 2015, 335).

Principios informadores de la mediación

Los principios básicos de la mediación los podemos encontrar en la diversa normativa tanto estatal como autonómica que, con redacción un tanto dispar, son reflejo de los criterios que la práctica de este método de resolución de conflictos ha venido aplicando para garantizar su aceptación y resultado. Es tal la importancia de estos principios que se han convertido en un auténtico código ético de obligado cumplimiento por todo tipo de profesionales de la mediación además de por los policías mediadores. No obstante, en el caso de los policías mediadores cobra un especial significado el principio de neutralidad que vamos a ver, por cuanto conlleva una forma novedosa de enfrentar el conflicto con respecto a los procedimientos operativos policiales tradicionales. Son los siguientes:

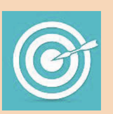
1. Voluntariedad y libre disposición: Las partes en conflicto son libres tanto de acceder al procedimiento de mediación como de abandonarlo cuando lo crean oportuno, sin necesidad de justificar su decisión. Este principio, hasta ahora de carácter irrenunciable, otorga a las partes una capacidad de decisión absoluta sobre el procedimiento, lo que les hace obtener una mayor conciencia del compromiso que adquieren al alcanzar el acuerdo.

2. Igualdad de las partes en conflicto: Se garantiza en todo momento que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades. Para ello el mediador emplea herramientas que facilitan el respeto mutuo a las diversas opiniones y el equilibrio entre sus posiciones.
3. Imparcialidad de los mediadores: El policía mediador debe garantizar a las partes que actuará sin inclinarse a favor o en contra de cualquiera de las partes, quedando libre de conflicto de intereses. En este sentido, el mediador debe revelar cualquier circunstancia que incluya todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes; cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación, así como si él o un miembro de su empresa u organización han actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.
4. Neutralidad: Supone que el mediador no impone las soluciones a las partes en conflicto, sino que son ellas las que deben alcanzar por sí mismas el acuerdo. El mediador se limita así a crear un entorno seguro y de respeto y a conducir el procedimiento auxiliando a las partes y facilitando su comunicación.
5. Confidencialidad: Este principio se aplica tanto al mediador como a las partes en conflicto e impide que puedan revelar información o aportar documentación obtenida durante la mediación en otro procedimiento judicial o arbitral. Los policías mediadores están obligados al secreto profesional dada su sujeción al estatuto jurídico propio que les confiere la condición de agentes de la autoridad. No obstante, este principio no es absoluto, pues cuenta con las siguientes excepciones:

    - Cuando las partes de manera expresa y por escrito dispensen al mediador del deber de confidencialidad.
    - Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.
    - Cuando el mediador observe que se ha puesto en peligro un bien jurídico protegido que le exonere de su obligación de confidencialidad por necesidad de tutelar un interés superior, como puede ser por existir indicios sobre la comisión de un delito, porque esté en juego el interés de un menor, o porque haya un peligro contra la integridad física o psíquica de alguna de las partes. Esta excepción es aplicable a todos los mediadores.

6. Buena fe, lealtad y respeto mutuo: Este principio supone que mientras dure el procedimiento de mediación las partes se comprometen a no ejercitar entre ellas ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el asunto que se dirime, salvo que se requiera solicitar alguna medida cautelar u otra medida urgente imprescindible para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos. Además, las partes se comprometen a respetar el trabajo que lleve a cabo el mediador, así como a prestarle colaboración y apoyo permanente.

7. Flexibilidad: Las partes, guiadas por el policía mediador, tienen plena libertad para organizar la mediación del modo que consideren más adecuado, siempre y cuando se cumplan el resto de los principios indicados.
8. Carácter presencial y privacidad: El policía mediador y las partes deben asistir personalmente a las reuniones de mediación, si bien podrá haber excepciones en cuanto a la posibilidad de desarrollar las reuniones mediante medios electrónicos, informáticos o telemáticos. Respecto a la privacidad de las sesiones de mediación, cabe admitir la presencia de representantes, de asesores externos y/o de intérpretes que faciliten la comunicación.



¿SABÍAS QUÉ?

La Organización de Naciones Unidas cuenta desde 2006 con el órgano denominado Dependencia de Apoyo a la Mediación (DAM) que gestiona al Equipo de Reserva de Expertos en Mediación, un grupo de expertos «de guardia» que pueden desplegarse sobre cualquier terreno y en cualquier momento para dar apoyo a mediadores de países que mantienen conflictos ya sean de carácter intraestatal o interestatales, así como para aportar servicios de análisis y asesoramiento de forma remota en caso de ser necesario y urgente.

Cuadro comparativo de métodos alternativos de resolución de conflictos

Arbitraje	Negociación	Transacción	Conciliación	Mediación
Heterocompositivo	Autocompositivo	Autocompositivo	Autocompositivo	Autocompositivo
Las partes no deciden.	Las partes deciden la solución.	Las partes se otorgan recíprocas concesiones.	Las partes deciden la solución.	Las partes deciden la solución.
Un tercero emite un dictamen de obligado cumplimiento (laudo arbitral).	No hay un tercero interviniente.	El tercero es el juez que tiene que homologar la solución.	Un tercero adopta un papel pasivo, pero propone soluciones.	Un tercero les facilita las condiciones para que encuentren la solución. No propone soluciones.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Arbitraje	Negociación	Transacción	Conciliación	Mediación
Heterocompositivo	Autocompositivo	Autocompositivo	Autocompositivo	Autocompositivo
Efecto de cosa juzgada. Eficacia ejecutiva.	Efecto de cosa juzgada. Eficacia ejecutiva.	Efecto de cosa juzgada. Eficacia ejecutiva.	Efecto de cosa juzgada. Eficacia ejecutiva.	Eficacia ejecutiva, si las partes elevan a escritura pública el acuerdo extrajudicial, o solicitando homologación judicial si el acuerdo es intrajudicial.

3. LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Como contraposición a la justicia retributiva a que hemos aludido al inicio de este capítulo nos encontramos con la justicia restaurativa.

La justicia restaurativa es una filosofía y método para resolver los conflictos que atiende prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados, con el objeto de satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas de manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de la disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización del infractor y la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito. (Segovia 2010, 41-42)

¿Tiene la mediación policial relación con la justicia restaurativa?

El término *justicia restaurativa* es ampliamente empleado en el caso de conflictos que se han llevado al terreno judicial, especialmente del ámbito penal, y cuyas partes, que tienen la consideración de víctimas y victimarios, han optado por emplear alguno de los métodos alternativos de resolución que les permiten las leyes. En este caso, la mediación adquiere especial relevancia al facilitar la humanización del derecho penal y las instituciones judiciales, con pretensiones de prevención del delito y la inserción social de los delincuentes. El empleo de la mediación por la Policía se configura como una estrategia más para trabajar la prevención del delito, a través de su papel pacificador y cohesionador de la comunidad.

Capítulo III. Marco jurídico de la mediación policial

PREGUNTAS PARA RESPONDER

- ¿Es posible la mediación en nuestro ordenamiento jurídico?
- ¿Está amparada legalmente la mediación policial?
- ¿Estamos ante una verdadera novedad? ¿Es una posibilidad?

El análisis del marco jurídico de la mediación implica la determinación del conjunto de normas y artículos que amparan la labor de la mediación policial. Obviamente, dicha cobertura legal tiene una especial trascendencia a efectos de seguridad jurídica, pues permite que la actuación de los agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad que llevan a cabo tareas de mediación lo hagan con la tranquilidad y confianza de estar actuando al amparo del ordenamiento jurídico y conozcan cuál es el ámbito y los límites de su actuación, como ocurre con cualquier otra tarea que desarrollan en su quehacer diario.

Sin perjuicio de lo que diremos en las siguientes páginas de esta guía, la pregunta sobre la posibilidad de la mediación policial requiere previamente contestar a si es posible la mediación en nuestro ordenamiento. En este momento, si bien no podemos generalizar para todos los ámbitos en que la ley actúa, podemos responder afirmativamente. En efecto, nuestro ordenamiento jurídico reconoce la posibilidad de mediación en no pocos sectores del derecho, y establece un marco jurídico general (y en ciertos casos particular) que legitima esta función.

¿Es posible la mediación en nuestro ordenamiento?

Sin ir más lejos, y pese a lo que detallaremos seguidamente, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (con su desarrollo por Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012) se convierte en ley general en materia de mediación a la que debemos acudir para aquello que no esté previsto específicamente.

ISBN: 978-84-18951-98-5
Rosa Ana Gallardo Campos, Helena Pérez Beltrán, Andrea Planchadell Gargallo, Carlos Pomares Ramón
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Desde esta perspectiva general, por tanto, debe ser objeto de análisis específico el contenido de la Ley 5/2012, si bien no podemos obviar las referencias a la mediación que vamos a encontrar también en leyes tan importantes como el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil, en tanto que disciplinan las relaciones de derecho privado, en que rige la autonomía de la voluntad, campo, *a priori*, más adecuado para el desarrollo de la mediación. Como también indicaremos, la posibilidad de mediación en el ámbito público no debe en absoluto ser descartada, como se pone de manifiesto con la mediación contencioso-administrativa. Más discutida ha sido la aplicación de la mediación en el ámbito penal, si bien cada vez son más y más fuertes las voces que predican sus ventajas también en este ámbito en que la exclusividad del *ius puniendi* a favor del Estado podría plantear más reparos, hasta el punto de poder afirmar que los iniciales miedos han sido superados.

¿Está amparada legalmente la mediación policial?

Una vez afirmada la posibilidad de mediación en nuestro ordenamiento jurídico, la siguiente cuestión a responder es la referida a la mediación policial. Pues bien, pese a las dudas que en su momento esta pregunta pudiera suscitar, hoy debe responderse, también, de forma positiva, afirmando la posibilidad para la Policía, concretamente la Policía Local, de llevar a cabo funciones mediadoras. Esta afirmación implica el reconocimiento como mediadores de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Pero ¿en qué basamos legalmente esta afirmación? Pues bien, partiendo de nuestra norma suprema, la Constitución, y descendiendo a las ordenanzas municipales, no son pocas las referencias, implícitas o explícitas y más o menos genéricas, a esta posibilidad:

Norma habilitante	Artículo	Texto del articulado
Constitución española	104. 1	Las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como *misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.*
Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	38.3, letra a)	Las *Comunidades Autónomas*, a que se refiere el número 1 del artículo anterior, podrán ejercer, a través de *sus Cuerpos de Policía*, las siguientes funciones: … 3. De prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: a) La cooperación a la *resolución amistosa de los conflictos privados* cuando sean requeridos para ello.

Norma habilitante	Artículo	Texto del articulado
Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	53.1, letra i)	1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones: i) Cooperar en la *resolución de los conflictos privados* cuando sean requeridos para ello.
Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local	25.1	1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los *servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal* en los términos previstos en este artículo.

Siendo este el marco general, siguiendo lo establecido en el art. 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y al amparo del art. 53.1 de la Ley 2/1986, los municipios, a través de la correspondiente ordenanza municipal pueden establecer unidades de mediación en el seno de sus policías locales, como prevén también unidades de mediación escolar o intracomunitaria.

Dando un paso más, no podemos obviar que diversas comunidades autónomas han aprobado leyes de mediación en las que con mayor o menor extensión se prevé que las entidades locales puedan llevar a cabo actuaciones en materia de mediación:

Norma habilitante*	Artículo	Texto del articulado
Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana	15	Artículo 15. De la actuación de las administraciones locales. 1. Las entidades locales podrán llevar a cabo en materia de mediación las siguientes actuaciones: *a*) *Fomentar el uso de la mediación y su desarrollo* de forma coordinada con la conselleria competente en materia de mediación. En este sentido podrán *establecer*, dentro de sus competencias y en coordinación con aquella, *actividades y servicios de mediación*, de acuerdo, en todo caso, con los principios esenciales establecidos en esta ley. *b*) Promover el intercambio de conocimientos, experiencias y novedades en esta materia. 2. Las entidades locales comunicarán a la conselleria competente en materia de mediación los servicios o programas de mediación dependientes de ellas.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Norma habilitante*	Artículo	Texto del articulado
Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, de la Comunidad Autónoma de Cataluña	23	Artículo 23. Administraciones locales y otras entidades públicas. 1. Se reconoce la *capacidad* de autoorganización de las administraciones locales y de otras entidades públicas para *establecer*, en el ámbito de sus competencias, actividades y *servicios de mediación*, de acuerdo, en todo caso, con los principios establecidos por el capítulo II. 2. Las administraciones locales y las entidades públicas pueden firmar convenios de colaboración con el departamento competente en materia de derecho civil para promover y facilitar la mediación regulada por la presente ley en los ámbitos territoriales respectivos.
Ley 1/2011, de 28 de marzo, de mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria	16	Artículo 16. Administraciones locales. Las entidades locales ostentarán en materia de mediación las siguientes competencias: *a*) Fomentarán, en colaboración con la Consejería competente en materia de Justicia, la mediación. *b*) Apoyarán los programas de iniciativa social en el ámbito de la mediación en el marco de la presente Ley. *c*) Promoverán el intercambio de conocimientos, experiencias y novedades en estas materias. *d*) Realizarán, en colaboración con la Consejería competente en materia de Justicia, todas las actuaciones necesarias para el desarrollo de la mediación. *e*) Comunicarán al servicio dependiente de la Consejería competente en materia de Justicia encargado de la mediación, los servicios o programas de mediación dependientes de ellas. *f*) Participarán con el Observatorio de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria regulado en el art. 18 de esta ley.

* Hacemos aquí referencia a las leyes autonómicas de mediación generales, si bien todas las comunidades tienen leyes de mediación específicas o sectoriales, por ejemplo, en familia, menores o consumo.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Finalmente, y manteniéndonos en el ámbito autonómico es de obligada referencia la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, que de forma pionera, reconoce, en su artículo 33, letra e), entre las funciones de las policías locales la de mediación.[2]

Artículo 33. Funciones

1. Son funciones de quienes integran los cuerpos de Policía Local las señaladas en la normativa estatal sobre fuerzas y cuerpos de seguridad.
2. También serán funciones de quienes integran los cuerpos de Policía Local las siguientes:

   e) Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos.

Como tendremos ocasión de reiterar a lo largo de esta guía, esta atribución, en el caso referido, supone una auténtica «reorientación» de la misión de la Policía Local, poniendo el acento en el trabajo preventivo, frente al reactivo, buscando en todo momento una más eficaz gestión de los conflictos desde la proximidad, de ahí su estrecha relación con la denominada policía de proximidad, y participando en la creación de entornos seguros.

Se concibe así la mediación policial como «estrategia de transformación de los conflictos». (Gallardo y Hierro 2016, 165)

¿Es compatible la mediación policial con la Ley 5/2012?

Partiendo de que la Ley 5/2012 es el marco general de la mediación en el ámbito privado, la siguiente cuestión que debemos plantearnos es la compatibilidad de la función mediadora de la Policía Local con lo establecido en la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Pues bien, nuevamente la respuesta debe ser afirmativa, y ello por los siguientes motivos:

2. Similares referencias encontramos en el art. 28, letra j) de la Ley 1/2018, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid: «Contribuir a la mediación para la resolución de conflictos de carácter profesional, con exclusión de aquellos de contenido estrictamente económico»; y en el art. 15 del Decreto Legislativo 1/2020, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco: «Podrán arbitrarse métodos alternativos de resolución de conflictos, tales como la mediación, cuando estos puedan proporcionar una satisfacción de forma más eficaz y siempre que las partes estén de acuerdo con ellos».

- El Ayuntamiento, de quien depende la Policía Local, es una institución pública.
- Entre sus fines puede tener, sin objeción alguna, el impulso y fomento de la mediación.
- Pudiendo dar cumplimiento a los requisitos del art. 5 de la Ley 5/2012:

  - facilitar el acceso y administración de la misma,
  - designar los mediadores que desarrollarán la función, y
  - garantizar la transparencia en la referida designación.

A estas consideraciones debe añadirse que en la Policía Local concurren unas notas específicas que la hacen especialmente apta para desarrollar esta tarea, esquemáticamente nos referimos:

- Proximidad.
- «Conocimiento» por la ciudadanía.
- Tienen *auctoritas*, esto es, un saber socialmente reconocido. (D'Ors 1997, 23)
- Tienen *potestas*, es decir, un poder socialmente reconocido. (D'Ors 1997, 23)

¿Estamos ante una verdadera novedad?

La mediación es una institución o, más bien, una actuación o función conocida ya en culturas milenarias como Mesopotamia, o en la China de Confucio, quien recomendaba a los ciudadanos que «en lugar de pleitear, encontrasen un pacificador neutral que les ayudase a alcanzar un acuerdo». Igualmente, la mediación se ha relacionado con distintas religiones o culturas, como el catolicismo; de hecho, no pocas experiencias de mediación en sus orígenes están vinculadas a comunidades religiosas, como los cuáqueros, menonitas y el propio catolicismo. Y esta afirmación no debe ser extraña, pues igual que el conflicto es consustancial a la naturaleza humana, el intento de su solución también lo es.

> La mediación tal vez ni sea la profesión más antigua del mundo, pero poco le faltará, sin duda. (Kolb 1989)

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Capítulo IV. Modelos de mediación

PREGUNTAS PARA RESPONDER

- ¿Por qué es útil conocer los modelos teóricos de mediación?
- ¿Cuál es la principal diferencia entre los distintos modelos de mediación?
- ¿Hay algún modelo que resulte más aconsejable desde la perspectiva de la mediación policial?

1. INTRODUCCIÓN

¿Por qué es útil conocer los modelos teóricos de mediación?

Los modelos de mediación ofrecen unas bases teóricas que orientan el marco de actuación del mediador. Cada modelo defiende una dinámica procedimental, es decir, presenta una estructura determinada, marca unos objetivos particulares y establece las habilidades, técnicas y estrategias necesarias que deben emplearse para alcanzarlos. Por tanto, los modelos, también llamados escuelas de mediación, guían la práctica del mediador.

Son tres los modelos que han obtenido mayor reconocimiento internacional:[3]

Modelo tradicional-lineal de Harvard
Modelo transformativo
Modelo circular-narrativo

3. Existen muchas más propuestas, formulaciones e ideas que enriquecen las pautas de resolución y gestión de conflictos. Sin embargo, la necesaria eficacia y concisión que rige esta guía exige centrar el estudio en los tres modelos tradicionales.

ISBN: 978-84-18951-98-5

Rosa Ana Gallardo Campos, Helena Pérez Beltrán, Andrea Planchadell Gargallo, Carlos Pomares Ramón
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

2. MODELO TRADICIONAL-LINEAL DE HARVARD

Fundadores

Roger Fisher, quien fue profesor de Derecho en la Escuela de Derecho Harvard y William Ury, asesor y mediador en conflictos bélicos, políticos y empresariales. Ambos (junto a Bruce Patton) fundaron el Proyecto de Negociación de Harvard.

Concepción del conflicto

Entiende el conflicto como una contraposición de opiniones.

Objetivo

Eliminar el conflicto, así como disminuir las diferencias y aumentar las semejanzas a nivel negociador para llegar a un acuerdo.

Método

Este modelo, a diferencia de los otros dos, no nace como sistema de mediación, sino como método para la negociación asistida. Se basa en cuatro puntos básicos.

1. Separar a las personas del problema

Los múltiples y variados problemas de las personas se pueden englobar en alguna de estas tres categorías básicas: las percepciones, las emociones y la comunicación. Fisher y Ury (2011, 40-55) recomiendan a los negociadores poner en práctica una serie de habilidades para separar a las personas del problema. En mediación es el mediador quien debe ser capaz de guiar a las partes en este sentido y evitar que sus egos se vean envueltos en la discusión esencial.

Percepción	Emoción	Comunicación
Ponerse en el lugar del otro.	Reconocer y comprender las emociones de los demás y las propias.	Escuchar de forma activa y reconocer lo que la otra parte dice.

Percepción	Emoción	Comunicación
No deducir las intenciones de los demás a partir de los miedos propios.	Manifestar las emociones de forma explícita y reconocerlas como legítimas.	Hablar para ser comprendido.
No culpar a la otra parte de los problemas.	Permitir que la otra parte se desahogue.	Hablar sobre los intereses y emociones de uno mismo y no sobre los demás.
Comentar las percepciones de cada uno.	No reaccionar ante las explosiones emocionales.	Hablar con un propósito.
Buscar oportunidades de actuar que estén en desacuerdo con las percepciones de la otra parte.	Utilizar gestos simbólicos, acciones que pueden producir un impacto emocional constructivo.	
Involucrar a la otra parte en el proceso y en el resultado.		
Hacer que las propuestas estén de acuerdo con los valores de la otra parte.		

2. Centrarse en los intereses, no en las posiciones

Posiciones

Son las manifestaciones que expresan los mediados de forma concreta y explícita, aquello que dicen que quieren. La negociación posicional crea tensiones y tiende a desembocar en un enfrentamiento, ya que cada parte intenta convencer y hacer cambiar de opinión a la otra.

Intereses

Son aquello que los mediados quieren realmente, se encuentran ocultos detrás de las posiciones. Los intereses pueden ser compartidos, diferentes y opuestos. Se tiende a creer que detrás de una posición opuesta hay intereses opuestos; sin embargo, con frecuencia se observa que detrás de una postura opuesta residen también intereses compartidos y diferentes sobre los que se puede negociar.

Una forma sencilla de descubrir los intereses subyacentes es preguntarse: *¿para qué* quiere el mediado lo que pide?



Es muy útil anotar los intereses de los mediados que vaya descubriendo a lo largo de la mediación. De esa manera, a medida que surge nueva información, puede ir ordenándolos según la importancia que estima que tienen. Ello le permitirá, además, estimular la producción de ideas sobre el modo en que pueden satisfacerse.

3. Inventar opciones en beneficio de ambas partes

La habilidad de inventar opciones es fundamental en mediación. Según Fisher y Ury (2011, 76-100), hay cuatro obstáculos que inhiben la capacidad de generar nuevas opciones. Tal y como se muestra en la siguiente tabla, estos obstáculos se pueden superar siguiendo cuatro recomendaciones:

Obstáculo	Remedio	¿Cómo lograrlo?
Realizar una crítica prematura.	Separar el proceso de pensar opciones posibles del proceso de seleccionarlas como definitivas.	Utilizar la técnica del *brainstorming* o lluvia de ideas.
Buscar una respuesta única.	Ensanchar las opciones.	Viajar entre lo concreto y lo general; examinar el problema desde el punto de vista de profesionales de varias disciplinas; proponer acuerdos de distinta intensidad, alcance o ámbito.
Creer que uno gana cuando el otro pierde.	Inventar opciones en beneficio mutuo.	Identificar intereses compartidos y encajar los intereses discrepantes (en las diferencias reside el potencial para una mediación exitosa).
Pensar únicamente en el problema y en los intereses de uno mismo.	Ponerse en el lugar del otro y facilitarle la toma de la decisión.	Enfocar la atención hacia el contenido de la decisión; generar una propuesta legítima y libre de amenazas.

4. Utilizar criterios objetivos

Una vez identificadas las opciones que satisfagan a todos los mediados, es posible que, para llevarlas a cabo y llegar a un acuerdo, sea necesario tomar decisiones. Los autores de este modelo insisten en la necesidad de tomar decisiones en base a criterios objetivos y no en base a la voluntad de cada parte. Ello produce acuerdos juiciosos de manera más amistosa y eficaz.

¿Qué características tienen los criterios objetivos?

Son independientes de la voluntad de las partes, legítimos, justos, imparciales y prácticos.

¿Qué ejemplos podemos encontrar de criterios objetivos?

El valor del mercado, la tradición, un precedente, un tratamiento equitativo, criterios profesionales, etc.

Aprovechamiento para la mediación policial

¿Hay algún modelo que resulte más aconsejable desde la perspectiva de la mediación policial?

- Promueve soluciones rápidas.[4] Este modelo, enriquecido con las técnicas que destacaremos en los siguientes dos modelos, es el que puede resultar más práctico para el día a día del mediador policial.
- Separar a las personas del problema y centrarse en los intereses y no en las posiciones resulta capital en cualquier tipo de mediación.
- Tiene una potencialidad terapéutica, pues si bien este modelo no se centra en la relación entre los mediados, lograr un acuerdo tiende a conducir a una mejora de la relación.

3. MODELO TRANSFORMATIVO

Fundadores

Robert A. Baruch Bush fue profesor de Mediación y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos de la Universidad de Hofstra (Nueva York) y Joseph P. Folger fue profesor de Comunicación de la Universidad de Filadelfia (Pensilvania). Ambos han fundado el Instituto para el Estudio de la Transformación de Conflictos.

Concepción del conflicto

Considera que el conflicto es inherente al ser humano y, a su vez, una oportunidad para el crecimiento moral.

4. No obstante, en ocasiones y según la complejidad del caso, será necesario realizar diversas sesiones de mediación.

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Objetivo

Se trata de empoderar a los mediados para que puedan reconocerse, es decir, para que sean capaces de mostrar sensibilidad por la otra parte y su situación, y cambien su reacción frente al conflicto con el último objetivo de que la relación se transforme o mejore.

Método

A diferencia del modelo tradicional-lineal de Harvard, el modelo transformativo no sigue un procedimiento explícitamente determinado. Por su parte, su metodología se centra en trabajar fundamentalmente dos elementos, que pasan a considerarse los efectos más importantes que puede lograr la mediación: la revalorización y el reconocimiento.

Revalorización

Es la palabra que mejor traduce el término inglés utilizado por los autores, *empowerment*. En términos generales, se entiende como el hecho de potenciar y fortalecer la confianza que tienen los mediados de sí mismos. Bush y Folger apuestan por la revalorización de determinadas formas:

- Revalorización por referencia a las metas:

  Los mediados se encuentran revalorizados cuando comprenden qué es lo que les importa, cuáles son sus metas e intereses y por qué.

- Revalorización de las alternativas:

  Los mediados se revalorizan cuando toman conciencia de las alternativas que tienen para alcanzar sus metas, de su poder de decisión, de su libertad de escoger si seguir o abandonar la mediación, así como de aceptar o rechazar las posibles soluciones a su conflicto.

- Revalorización de las habilidades:

  En este tercer aspecto, los autores opinan que los mediados resultan revalorizados cuando se incrementan sus habilidades en la resolución de conflictos, es decir, aquellas relacionadas con la comunicación, la escucha, el uso de la técnica del *brainstorming*, etc., y son capaces de ponerlas en práctica.

- Revalorización de los recursos:

  En esta cuarta dimensión los mediados comprenden de forma más clara que poseen recursos, que pueden redistribuirlos y aumentarlos y que, bien gestionados, pueden ser suficientes para alcanzar sus metas.

- Revalorización con respecto a la decisión:

  Por último, los mediados resultan revalorizados cuando evalúan tanto sus argumentos como las ventajas e inconvenientes de las posibles soluciones y cuando consideran y adoptan decisiones sobre lo que desean.

Reconocimiento

Una vez revalorizados con la ayuda del mediador, las partes están en condiciones de entender mejor la perspectiva y la situación del otro. Por tanto, el reconocimiento se refiere a la capacidad de los mediados de relacionarse de manera más empática y respetuosa. Los autores distinguen cinco niveles de reconocimiento:

- Consideración del reconocimiento:

  En este nivel los mediados se sienten lo bastante seguros como para dejar de pensar en ellos mismos y su situación y centrarse, hasta cierto punto, en las vivencias del otro.

- Deseo de otorgar reconocimiento:

  En este segundo escalón los mediados no solo se sienten preparados para considerar y comprender la situación del otro, sino que advierten que desean encontrar el modo de hacerlo.

- Otorgar reconocimiento con el pensamiento:

  Tras la consideración y la intencionalidad, los mediados otorgan reconocimiento con el pensamiento cuando, de manera consciente, tratan de entender la perspectiva del otro y de interpretar su conducta desde un nuevo punto de vista más compasivo.

- Otorgar reconocimiento verbal:

  En este plano los mediados deciden admitir y expresar a la otra parte, o al menos al mediador en una sesión privada, que han cambiado su interpretación sobre el comportamiento del otro.

- Otorgar reconocimiento en actos:

  Finalmente, los mediados deciden promover cierta adaptación al otro para intentar resolver el asunto y llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.

Aprovechamiento para la mediación policial

- La revalorización, en especial la revalorización de las habilidades, es clave a la hora de promover entre los ciudadanos una cultura de la resolución pacífica de conflictos.
- Es fundamental estar atento a los comentarios positivos que las partes puedan verbalizar, aprovechándolos para acercarlas y sembrar el procedimiento de respeto e interés en el otro.

4. MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

Fundadores

Sara Cobb es profesora y directora del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Universidad George Mason (Virginia). Su discípula, Marinés Suares, también ha realizado contribuciones teóricas a este modelo.

Concepción del conflicto

Entiende el conflicto como un proceso mental, fruto del sentido que los individuos otorgan a los hechos. Cobb explica que las personas estructuran sus experiencias en forma de historias y, para que estas tengan sentido, seleccionan los roles, temas, valores y las secuencias que son sintónicas con su visión del problema, dejando al margen u olvidadas aquellas experiencias que podrían contradecir su narración. Ese «encierro narrativo» o «coherencia narrativa» estabiliza la descripción que cada mediado construye del problema y ello limita que el conflicto pueda transformarse.

Objetivo

Desestabilizar las historias de los mediados para posibilitar la construcción de una nueva narrativa común que permita tanto lograr un acuerdo como mejorar la relación de las partes.

Método

Este modelo se estructura en una etapa previa de «pre-reunión» seguida de cuatro etapas, que pueden estar compuestas de varias sesiones, y en cada una de ellas el mediador persigue unos objetivos distintos.

Pre-reunión

Se realiza de manera individual con cada una de las partes en la que se dan a conocer las características del proceso de mediación, se determina el tiempo máximo que durará el proceso, se explica con detalle el principio de confidencialidad y, en caso de seguir adelante con la mediación (sin perjuicio de que puedan abandonarla en cualquier momento atendiendo al principio de voluntariedad), las partes firman un acuerdo de confidencialidad.

Primera etapa: reunión conjunta

- Se explican las reglas de la mediación, sus beneficios y las etapas del proceso.
- Se pone el enfoque en la circularidad de la relación causa-efecto.
- Se recuerda en qué consiste el principio de confidencialidad aclarando que el mediador no desvelará lo que las partes le cuenten en la etapa de las reuniones privadas, salvo autorización expresa de estas.
- Se pregunta quién desea comenzar con la reunión individual y se busca la aprobación del otro mediado. Si hay disconformidad o ninguno de los mediados desea comenzar, se les pregunta cómo pueden resolverlo y, de ese modo, se llega a un primer pequeño acuerdo.

Segunda etapa: reuniones individuales

El motivo principal de estas reuniones privadas con cada una de las partes es evitar lo que Cobb denomina «la colonización de las narrativas». Esto ocurre cuando, reunidos en una misma sala, el primero en hablar cuenta su versión y, el segundo, que queda «colonizado» por la primera narración, responde con argumentos de justificación y con otra acusación.

En estas reuniones el mediador pretende trabajar los siguientes puntos:

- Definir y concretar de manera clara los problemas.
- Descubrir y fijar los intereses y las necesidades de las partes.
- Analizar las soluciones intentadas en el pasado y sus resultados.
- Realizar un *brainstorming* o lluvia de ideas con posibles soluciones a los problemas.

- Conocer las concesiones que las partes están dispuestas a otorgar. En este momento puede surgir el llamado «discurso de los derechos» que el mediador deberá transformar en un discurso sobre sus necesidades/intereses.



CONSEJO

El mediador debe fijarse en las palabras clave, que son aquellas con carga afectiva o aquellas que los mediados repiten muchas veces. Estas palabras pueden ayudarle a generar una historia alternativa.

Tercera etapa: reunión interna (del equipo de mediación)

Es una etapa de reflexión del mediador (o de los mediadores en el supuesto de una comediación) acerca de la información obtenida en las reuniones previas: sobre todos los elementos de las historias contadas por ambos mediados (incluyendo las palabras clave para cada uno); las atribuciones de intenciones y características que se otorgan mutuamente; la interrelación entre las partes y sobre su respuesta hacia la mediación. Tras esa reflexión se analizarán los puntos de las historias que pueden dificultar el buen resultado del procedimiento y el mediador construirá una historia alternativa más abierta y en la que ambos mediados se sientan legitimados y protagonistas de sus decisiones.

Cuarta etapa: reunión conjunta

A lo largo de todas las sesiones que sean necesarias el mediador narra la historia alternativa haciendo referencia a los intereses de cada parte, a los temas, valores y palabras clave de cada una. De esa manera, intenta interconectarlos y ofrecer una perspectiva diferente del conflicto.

Llegados a este punto el mediador ofrece la palabra a los mediados, observa cómo reaccionan a la nueva historia contada y les pide debatir posibles soluciones. Una vez valoradas las ventajas y desventajas de las soluciones propuestas por los mediados se les pide que generen una opción mutuamente satisfactoria y, una vez aceptada, se plasma por escrito en forma de acuerdo. Como característica de este modelo el acuerdo alcanzado se define como temporal y se establecen criterios de evaluación para comprobar que es viable y que se cumple.

Aprovechamiento para la mediación policial

- Resulta útil conocer el amplio repertorio de técnicas de comunicación y de connotación positiva en los que se basa este modelo para generar una historia alternativa del conflicto.
- Es fundamental prestar atención a las palabras que utilizan los mediados, así como hacer uso de palabras apropiadas y de adjetivos constructivos a la hora de parafrasear y resumir los comentarios de los mediados.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Capítulo V. Habilidades del mediador y técnicas de mediación

PREGUNTAS PARA RESPONDER

- ¿Qué cualidades debe poseer un mediador?
- ¿Las técnicas de mediación son comunes a cualquier ámbito de aplicación?

1. INTRODUCCIÓN

Como se ha comentado en el capítulo anterior, gran parte del trabajo del mediador consiste en mejorar el entendimiento entre las partes, explorar nuevas alternativas y crear una conversación nueva que las oriente a salir de la situación de conflicto. En consecuencia, las habilidades y las técnicas que se describen a continuación están relacionadas con la comunicación.

Las *habilidades* hacen referencia a las capacidades que el mediador debe poseer y que tendrá que perfeccionar para llegar a ser un profesional eficaz. Puede decirse, por tanto, que las habilidades están relacionadas con las cualidades y actitudes personales. Ello no significa que todos los mediadores deben ser capaces de gestionar positivamente los conflictos de manera intuitiva y natural, pues estas habilidades pueden practicarse y perfeccionarse poco a poco. Sin embargo, sí que es importante que el mediador posea las siguientes *cualidades*:[5]

¿Qué cualidades debe poseer un mediador?

- Debe ser una persona empática, comprensiva y paciente.
- Debe tener capacidad de concentración.

5. No se trata de una lista cerrada pero sí de un listado con aquellas cualidades personales básicas e indispensables para el ejercicio del rol de mediador.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

- Debe saber controlar sus emociones.
- Debe ser una persona flexible y tolerante.
- Debe confiar en las capacidades de los mediados para solucionar sus propios problemas.
- Debe tener una actitud conciliadora.
- Debe ser una persona creíble y congruente.

¿Las técnicas de mediación son comunes a cualquier ámbito de aplicación?

Las *técnicas* son recursos específicos que permiten al mediador mejorar sus habilidades y conducir el procedimiento de mediación con mayor seguridad.

Las técnicas de mediación son comunes a cualquier ámbito de aplicación: civil, mercantil, familiar, escolar, policial, etc. Se trata de breves intervenciones que el mediador realiza a lo largo del diálogo con los mediados, en los momentos oportunos y adaptándolas al discurso de estos.

Así, una parte del éxito del procedimiento de mediación dependerá de las habilidades del mediador y de la aplicación sistematizada de las técnicas que realice el mediador.

2. HABILIDADES DEL MEDIADOR

Escucha activa

¿Qué es?

Es prestar atención a lo que la otra persona está explicando, tanto con su lenguaje verbal como con el no verbal, y a la vez mostrar de forma natural y discreta que estamos recibiendo y entendiendo su mensaje.

Objetivos

- Hacer sentir escuchados a los mediados.
- Comprender cómo sienten y perciben su problema.
- Animar a los mediados a que cuenten más cosas.

¿Cómo realizarlo?

Lenguaje no verbal	Lenguaje verbal
Mantener una postura relajada y orientada hacia la persona que narra.	Formular frases de comprensión o muletillas que acompañen el discurso del que narra.

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Lenguaje no verbal	Lenguaje verbal
Mirar a los ojos (en torno a un 75 % del tiempo) y asentir con la cabeza.	Realizar preguntas abiertas.
Mantener un tono y timbre de voz adecuado.	Parafrasear o resumir el relato del que narra.

Empatía

¿Qué es?

Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para intentar comprender sus puntos de vista, sentimientos y vivencias. Se trata de una cualidad consustancial al ser humano, en mayor o menor grado, que puede desarrollarse y potenciarse a través de la observación y la práctica. Está ligada a la escucha activa.

Objetivos

- Captar el significado profundo de los mensajes verbales y no verbales.
- Estimular la confianza.
- Lograr que los mediados se sientan legitimados en sus razones, aunque el mediador no las comparta.

¿Cómo realizarlo?

Lo que NO se debe hacer	Lo que SÍ se debe hacer
Juzgar mentalmente.	Leer las emociones de los mediados.
Minimizar la relevancia de lo que le preocupa a la otra persona.	Hacer un resumen de aquello más relevante, utilizando las mismas palabras clave.
Interrumpir y contar nuestra experiencia.	Utilizar frases como: «Entiendo que estás pasando por un momento complicado».
Aconsejar.	Formular preguntas abiertas.

ISBN: 978-84-18951-98-5
Rosa Ana Gallardo Campos, Helena Pérez Beltrán,
Andrea Planchadell Gargallo, Carlos Pomares Ramón
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Asertividad

¿Qué es?

Es la habilidad de expresar nuestros sentimientos, deseos, opiniones y necesidades de una manera clara, abierta y firme sin ofender a la otra persona. Se trata de un estilo de comunicación que busca un balance ideal entre la comunicación agresiva y la pasiva.

La asertividad es, además de un estilo de comunicación, una actitud y, en ocasiones, una estrategia. Sin embargo, no hay que confundir ser asertivo con querer tener siempre la razón.

Objetivos

- Sembrar el diálogo de respeto y honestidad y disminuir la escalada del conflicto.
- Favorecer el entendimiento de las diferentes perspectivas de los mediados.
- Permitir que los mediados expresen cómo se sienten sin que la otra parte se ponga a la defensiva.

¿Cómo realizarlo?

Lenguaje no verbal
Mantener una postura cercana, relajada y erecta.
Mirar a los ojos, variando la fijación según se está hablando (40 %) o escuchando (75 %).
Realizar gestos firmes y espontáneos que acompañen el discurso.
Mantener un tono agradable y una fluidez adecuada.

Lenguaje verbal (técnicas)[6]
«Mensajes yo»: se emiten en primera persona y tienen la siguiente estructura:
1. Se expresan los propios sentimientos.
2. Se describe el comportamiento de la otra persona, sin juzgar.

6. Hay una gran variedad de técnicas para trabajar la asertividad. En la tabla se muestran como ejemplo unas de las más útiles en mediación.

Lenguaje verbal (técnicas)
3. Se describe el motivo o el efecto que tiene el comportamiento de la otra persona. 4. Se expresa lo que se necesita de la otra persona. En resumen: 1. Sentimiento o emoción: «Me siento mal », «Me preocupo ». 2. Comportamiento o actitud: «cuando tú ». 3. Motivo/consecuencia (opcional): «porque ». 4. Necesidad: «y necesito que », «y me gustaría que ».
La pregunta asertiva: Se formula con el objetivo concreto de evitar la generalización y obtener más información sobre los argumentos negativos o críticas de un mediado. Por ejemplo: - «Nunca me escucha, él siempre tiene que decidirlo todo». - «Exactamente, ¿en qué tema te gustaría que tu opinión también se tuviera en cuenta?».

Rapport

¿Qué es?

El *rapport*, también denominado compenetración, es la habilidad para crear sintonía y una conexión de empatía con el interlocutor. Habitualmente acontece de forma auténtica y genuina, sin embargo, existen técnicas para facilitar la creación de afinidad que, aunque en un primer momento pueden parecer forzadas, con la práctica se vuelven naturales.



En mediación, conseguir sintonía con los mediados es esencial y es tarea del mediador dar el primer paso para crearla. No obstante, si los interlocutores advierten que el *rapport* es simulado puede generar desconfianza y ser contraproducente para el procedimiento.

Objetivos

- Generar confianza en el proceso de comunicación y reducir la tensión interpersonal. Con ello, los mediados se sentirán más cómodos, aceptados y comprendidos.
- Favorecer que los mediados den y reciban información con mayor naturalidad y menor resistencia.
- Generar mayor apertura y credibilidad entre los interlocutores.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

¿Cómo realizarlo?

1. Mostrar respeto y poner auténtico interés en descubrir qué es importante para el mediado.
2. Observar su comunicación no verbal y adoptar una postura similar a la suya en términos de lenguaje corporal y gestos.
3. Hablar con un tono, cadencia y velocidad similar.
4. Prestar atención a las palabras clave que utiliza el mediado y al modo en el que agrupa la información (si se detiene o no en los detalles) y, en su discurso, introducir con sutileza dichas palabras y dar la información en fragmentos similares.

3. TÉCNICAS DE MEDIACIÓN

Preguntas abiertas, cerradas y circulares

¿Qué son?

Las preguntas abiertas son aquellas que dan libertad de respuesta a los mediados y que permiten una respuesta elaborada.

Las preguntas cerradas son aquellas que buscan información concreta y específica y que suelen responderse con un «sí», «no», una fecha, un lugar u otra respuesta corta.

Las preguntas circulares permiten analizar situaciones desde otras perspectivas y que el interlocutor se ponga en el lugar del otro.

Objetivos

- Transformar las posiciones o demandas de los mediados en intereses o necesidades reales.
- Obtener información concreta y confirmar intenciones.
- Inducir a la reflexión, ayudar a encontrar soluciones desde otra perspectiva y facilitar la empatía.

¿Cómo realizarlo?

Preguntas abiertas	Empezar la pregunta con palabras como: qué, quién, cómo, cuál, para qué Se utilizan durante todo el procedimiento, en especial al comienzo de la mediación y en el momento de pedir propuestas de solución.	¿Cuál es tu visión del problema? ¿Cómo os habéis estado organizando hasta ahora?
Preguntas cerradas	Preguntar información concreta. Conviene evitarlas cuando con ellas se corra el riesgo de encasillar a los mediados en una posición rígida, por ejemplo: «¿Quieres vender el apartamento?».	¿Cuántos años habéis vivido juntos? Entonces, ¿estarías dispuesto a intentar esta opción?
Preguntas circulares	Hay distintos tipos de preguntas circulares y admiten diversos formatos. El más común es preguntar a un mediado sobre lo que cree que «piensa», «hace», «siente» el otro.	¿Cómo crees que esta situación le está afectando? ¿Qué crees que hará ella si le dices que no aceptas esta propuesta?

Parafraseo

¿Qué es?

Es expresar con palabras propias, libre de juicios y de manera empática aquello transmitido por el mediado. Esta técnica, junto con la reformulación, se utiliza constantemente en las sesiones conjuntas de mediación, directamente después del comentario que se quiera parafrasear.

Objetivos

- Hacer sentir escuchados y entendidos a los interlocutores.
- Ayudar al mediado a ordenar y a clarificar sus propios intereses.
- Construir la narrativa del problema desde otra perspectiva y, así, posibilitar que surjan un número mayor de propuestas para solucionarlo.

¿Cómo realizarlo?

1. Escuchar con atención y leer el lenguaje no verbal del mediado.
2. Identificar tanto la información relevante como los sentimientos del que habla y resumirlos de manera empática y natural, sin valoraciones o juicios propios.
3. Buscar la confirmación del mediado para asegurar que se le ha entendido bien.

Por ejemplo: «Entonces, si te he entendido bien, te genera molestias el ruido que realiza al recoger cada noche la terraza del bar, pero lo que realmente te ha dolido es que te hablara sin respeto cuando fuiste a comentarle el problema, ¿es así?».

Recomendaciones



- Ser espontáneo, natural y utilizar un lenguaje verbal similar. Si el mediador parafrasea con lenguaje demasiado formal los mediados pueden no sentirse identificados con sus palabras.
- Tras la primera paráfrasis, dar el turno de palabra a la otra parte y parafrasearla. Aunque objetivamente no se considere necesario conviene hacerlo para mostrar imparcialidad.

Reformulación

¿Qué es?

La reformulación, también denominada renmarcación, es una técnica derivada del parafraseo que se utiliza cuando los comentarios de los mediados contienen algún aspecto dañino o desagradable. Los beneficios son muy similares a los del parafraseo.

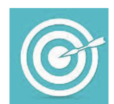
Objetivos

- Suavizar la intensidad de las emociones que producen malestar, reducir la tensión y, así, controlar la escalada del conflicto.
- Conseguir que el otro mediado no se sienta atacado por los comentarios del que habla.
- Mostrar a cada uno de los mediados que es posible entenderlos y razonar con ellos.

¿Cómo realizarlo?

Realizar una paráfrasis (identificar hechos y sentimientos del que habla).	+	Sustituir el comentario dañino por el sentimiento que el mediador considere que hay detrás o por aquello que piense que le hubiera gustado experimentar.

Recomendaciones



- Plantearse qué quieren las partes, por qué se comportan así o qué les preocupa.
- Empezar la paráfrasis o la reformulación diciendo frases como: «Si te he entendido bien» o «Déjame ver si te entiendo correctamente».
- Siempre que sea posible, positivizar los comentarios de las partes.

Resumen

¿Qué es?

Es una síntesis objetiva de los comentarios más relevantes que los mediados hacen en sus exposiciones, tanto de los relacionados con los hechos como de los sentimientos. Son útiles para mostrar a los mediados todo aquello en lo que han avanzado y para centrar el diálogo.

Objetivos

- Reducir un amplio volumen de información a lo esencial.
- Dar la oportunidad a las partes de corregir aquello que el mediador no ha entendido bien.
- Facilitar los cambios de etapas dentro del procedimiento de mediación.

¿Cómo realizarlo?

1. Escoger el momento en el que realizarlo. Tres buenos momentos son al comienzo de cada reunión, para recordar en qué punto se dejó la sesión anterior; cuando se necesita volver a centrar el tema, y cuando se quiere cerrar una etapa de la mediación y empezar otra. Por ejemplo:

   > Entonces, si lo he entendido bien, Antonio ha dicho que […] y Fernando ha comentado […]. Habéis coincidido en que […]. En cuanto al problema que los dos habéis identificado como el más importante […]. ¿Cómo pensáis que los podríais resolver?

2. Sin juzgar y sin brindar soluciones, agrupar y ordenar los comentarios de los mediados de manera concisa y objetiva.

Capítulo VI. El procedimiento de la mediación policial

PREGUNTAS PARA RESPONDER

- ¿Por qué es necesario un procedimiento de mediación policial?
- ¿Cuáles son las fases del procedimiento?

1. INTRODUCCIÓN

A partir de la puesta en marcha del modelo profesional de policía, las instituciones policiales han ido desarrollando herramientas y técnicas a través de las cuales sus miembros fueran capaces de tomar decisiones en materia de seguridad pública. Así, nos hemos ido familiarizando con el término «protocolo de actuación», y asimilando sus funciones normalizadoras de los distintos procesos aplicables en el día a día del trabajo policial. Vamos a ver a continuación cómo el procedimiento a aplicar a la mediación policial se convierte en el protocolo de actuación a seguir.

2. EL PROCEDIMIENTO

Como hemos tenido ocasión de ver en el apartado que explica qué es la mediación, nos atenemos a una definición que le confiere el carácter de mediación «formal», de técnica estándar que se atiene a un procedimiento que, en nuestro caso, viene recogido en diversa normativa estatal y autonómica. Si bien esta mediación no figura expresamente diseñada para el ámbito policial, sabemos que la Policía se puede acoger a la misma porque, como hemos visto, cuenta con habilitación legal para ello.

Partiendo del hecho de que en la aplicación del procedimiento cada policía mediador es libre de emplear las técnicas que se adapten, en mayor o menor medida, a

ISBN: 978-84-18951-98-5
Rosa Ana Gallardo Campos, Helena Pérez Beltrán, Andrea Planchadell Gargallo, Carlos Pomares Ramón
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

¿Por qué es necesario un procedimiento de mediación policial?

las que proponen las distintas escuelas de pensamiento vistas, el procedimiento que desarrolla la mediación policial se ciñe a un esquema preestablecido, a una metodología, y exige el cumplimiento de unos principios básicos; pero al mismo tiempo es flexible porque cada una de sus etapas tiene sus propios objetivos, sus tiempos, y se deben completar con garantías para que el proceso avance. Así, el procedimiento se configura como un auténtico protocolo de actuación policial, porque establece los criterios y mecanismos a aplicar por los policías mediadores y cumple, además, las siguientes importantes funciones:

- Proporciona seguridad jurídica a las partes en conflicto.
- Favorece la imagen transparente y democrática de la institución policial.
- Consolida la legitimidad de los policías mediadores como integrantes de una policía comunitaria o de proximidad.

La *legitimidad* es uno de los pilares básicos de la policía de proximidad, y se ve reforzada cuando los métodos que emplean los policías para resolver un problema concreto se ajustan a un *procedimiento formal*, ya que el ciudadano confía más en el sistema y en las personas que participan en él.

Inicio

La mediación es un procedimiento voluntario y, por tanto, comienza cuando las partes, de común acuerdo, deciden someterse a la mediación y la solicitan. No obstante, también puede iniciarse cuando:

¿Cuáles son las fases del procedimiento?

- Ha sido solicitada solo por una parte y posteriormente se obtiene el consentimiento de la otra.
- Una parte tiene un pacto por escrito de acudir a mediación en caso de controversia, antes de ejercitar la acción judicial.
- Ha sido instado por órgano judicial o arbitral y las partes consienten.

La solicitud del servicio de mediación

Sea cual fuere el modo de acceso a la mediación policial, las partes deberán presentar formalmente una solicitud a través del registro oficial del ayuntamiento en la que identifiquen a las partes en conflicto y describan brevemente la controversia.

¿Cómo llega la solicitud de mediación a la Policía?

Estas son las maneras más frecuentes por las cuales los ciudadanos tienen acceso al recurso de la mediación policial:

1. Una patrulla atiende un conflicto puntual tras haber sido requerida y observa que tras él hay otro conflicto enquistado. Tras aplicar las medidas de contención que corresponda al momento, los policías, si es posible, darán información a las partes sobre el servicio de mediación policial. De no ser posible en el momento, enviarán un informe a la persona responsable del servicio de mediación.
2. Durante la revisión diaria de las incidencias, el responsable del servicio de mediación detecta la reiteración de intervenciones policiales por un determinado conflicto.
3. Directamente los implicados en el conflicto acuden a dependencias policiales explicando su problema (frecuentemente con la pretensión de obtener la razón a sus pretensiones) desde donde le derivan al servicio de mediación.
4. Cualquier otro organismo o institución, conocedora del servicio de mediación policial, nos remite la información referente al conflicto del que tiene información.
5. Una parte o todas las partes en conflicto presentan solicitud formal en el registro oficial correspondiente, desde el que derivan al servicio de mediación policial.

En todos los casos, el responsable del servicio de mediación analizará el conflicto y, si lo considera oportuno, contactará con los implicados. Una de las ventajas que tiene la mediación policial es que la Policía tiene acceso a información sobre conflictos de una manera casi inmediata y recurrente, lo que facilita la detección y la amplitud de conocimientos sobre el mismo.

El policía mediador

Una vez que el responsable del servicio haya designado al policía mediador que mediará en el asunto, este se pondrá en contacto a la mayor brevedad con la otra parte para informarle del requerimiento que se ha hecho al servicio de mediación, y para solicitarle conformidad al inicio del procedimiento. De no contestar en plazo razonable, la solicitud se considerará rechazada. En cualquier caso, el mediador comunicará el resultado a la parte solicitante.

Es muy importante destacar que el policía mediador deberá explicar a las partes, desde el principio del procedimiento y tantas veces como sea necesario, las características y los principios informadores de la mediación. Por otro lado,

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

el policía mediador no podrá, una vez finalizada la mediación o durante su transcurso, atender a las partes en conflicto en una actuación profesional diferente a la de la mediación para tratar el mismo asunto o cualquier otro relacionado con el que se ha mediado si esa atención pone en riesgo el deber de confidencialidad.

El perfil del policía mediador

Prestar un buen servicio de mediación policial requiere de personal altamente formado pero, sobre todo, es imprescindible contar con una actitud de compromiso, de determinación, y de asunción del nuevo rol que esta herramienta exige a la Policía como elemento de cohesión de la comunidad. Así, entre las características que ha de tener el policía mediador destacamos:

- Transmitir credibilidad y confianza.
- Saber escuchar con atención.
- Saber acoger y sentirse cómodo con las manifestaciones emotivas.
- No temer la confrontación de pensamientos, sentimientos y demandas.
- Valorar el conflicto como una oportunidad de cambio y crecimiento personal.
- Demostrar interés por transformar constructivamente el conflicto.
- Mostrar empatía sin ponerse a favor o en contra de nadie.
- No juzgar ni imponer soluciones.
- Ser paciente.
- Ser un buen comunicador.
- Saber mantener un discurso conciliador.
- Ser imaginativo y trabajar con la mente abierta y sin prejuicios.
- Transmitir seguridad y rigor en el proceso de trabajo.
- Saber crear un entorno de respeto, atención, seriedad y calma.

Comediación

Dependiendo de la complejidad de la cuestión por tratar la mediación podrá llevarse a cabo, previa aceptación de todas las partes, con la intervención de uno o más policías mediadores que estarán sujetos a las obligaciones ya indicadas.

Sesiones informativas: la premediación

Recibida la solicitud como consecuencia de cualquiera de los supuestos previstos, y salvo pacto en contrario de las partes, se les citará para la celebración

de la sesión informativa. Esta se podrá realizar de manera conjunta o individual. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación. La información de qué parte (o, en su caso, partes) no asistió a la sesión no se considerará de carácter confidencial.

En esta sesión el policía mediador se identificará ante las partes a quienes volverá a informar sobre las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, así como sobre las características de la mediación, la ausencia de coste al tratarse de mediación policial, el procedimiento, las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar y sobre el plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

Sesión constitutiva: la sesión inicial

Con la sesión constitutiva comienza propiamente el procedimiento de mediación. En este momento las partes ya están debidamente informadas del funcionamiento de la mediación y, por tanto, al acudir conjuntamente a esta sesión manifiestan una voluntad firme y decidida de continuar con ella.

El policía mediador debe iniciar la sesión con mucha positividad, agradeciendo el esfuerzo y voluntad de las partes de querer solucionar su conflicto a través del diálogo. Un buen trabajo previo de análisis del conflicto, unido al refuerzo de las sesiones informativas, servirá para generar confianza en el proceso. A partir de aquí, el mediador utilizará las habilidades adquiridas para asumir los procesos de mediación. Las estrategias que desarrollar en caso de percibir desequilibrios entre las partes, el manejo de situaciones conflictivas y el control y dirección de los cauces de comunicación entre las partes se tornan decisivas para ayudar a las partes a exponer sus intereses, acercar posiciones y generar alternativas de acuerdo que les satisfagan.

De esta sesión se levantará un acta que firmará el mediador y las partes. Esta acta debe contener los siguientes puntos:

a) La identificación de las partes.
b) La identificación del mediador o mediadores.
c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
d) El número máximo de sesiones previsibles y, en caso de ser factible, el calendario pactado en el que se celebrarán, sin perjuicio de su posible modificación posterior.
e) La ausencia de coste del procedimiento por tratarse de una mediación policial.
f) El lugar donde se va a celebrar la mediación, la lengua que se utilizará en el procedimiento y las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.
g) La declaración expresa de las partes de que entienden y aceptan las características y las consecuencias que se derivan de la mediación, sus principios

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

esenciales, los derechos y deberes que les asigna la ley, y si acceden a ser grabados en las sesiones, con fines de formación, investigación o divulgación científica.

h) En su caso, las circunstancias de la inasistencia injustificada o del abandono del procedimiento por alguna de las partes, sin necesidad de ofrecer justificación alguna.

A esta sesión constitutiva le podrán seguir otras sesiones, tanto individuales como conjuntas. En el caso de identificar obstáculos o bloqueos durante el desarrollo de una sesión conjunta el mediador puede paralizar la sesión y mantener reuniones privadas y breves con las partes. Esta técnica se denomina *caucus* y aunque el bloqueo solo se aprecie en uno de los mediados conviene realizarlo con los dos para evitar suspicacias y seguir mostrando nuestra imparcialidad. Es recomendable que el mediador comente en el inicio de la primera sesión conjunta la posibilidad de paralizarla para mantener estas breves reuniones privadas. El mediador, además, debe advertir a las partes que lo comentado en los *caucus* será confidencial, salvo que ellos autoricen a exponerlo –en todo o en parte– en la sesión conjunta.

Finalización del procedimiento

Aunque al inicio de la mediación es obligatorio informar a las partes de la duración del procedimiento, la evolución de las sesiones marcará el momento adecuado para ponerle fin. La premisa es que el procedimiento debe durar el plazo más breve posible, pero debe tenerse en cuenta su complejidad. La normativa estatal considera que no debe exceder de tres meses a partir de la sesión inicial constitutiva, pudiendo llevar a cabo una prórroga de dos meses si se estima que hay posibilidad de acuerdo en ese plazo.

El procedimiento de mediación finalizará cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando se alcance un acuerdo.
- Cuando no se alcance un acuerdo, pero alguna de las partes ejerza su derecho a dar por terminadas las actuaciones.
- Cuando haya transcurrido el plazo máximo acordado para la duración del procedimiento.
- Cuando el mediador entienda que las posiciones de las partes son irreconciliables.

El policía mediador también finalizará la mediación inmediatamente en los siguientes casos:

- Cuando aprecie cualquier tipo de violencia física o psíquica, maltrato, y cuando se ponga en su conocimiento un delito perseguible de oficio o se

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

ponga en peligro un bien jurídico protegido que le exonere de la obligación de confidencialidad que debe observar.
- Cuando observe que el consentimiento para dicha mediación no es real y voluntario.
- Cuando constate que, por cualquier persona interviniente en la mediación, especialmente las mediadas en conflicto, se haya incumplido, de modo irreformable y grave, alguno de los principios esenciales contemplados en la ley, de modo que se haga inviable seguir desarrollando correctamente la mediación.

Finalizado el procedimiento, el policía mediador devolverá a las partes los documentos aportados y formará un expediente con el resto de los documentos, que quedará archivado en dependencias policiales.

El acta final

Una vez finalizado el procedimiento se levantará un acta final que contenga, además de lo indicado en el acta de constitución del procedimiento, los acuerdos alcanzados y los plazos para su cumplimiento. En caso de no haber alcanzado ningún acuerdo se hará constar en el acta sin que sea necesario indicar la causa.

En el caso de que el procedimiento haya finalizado con acuerdo, ya sea un acuerdo total o parcial, es decir, sobre alguna o sobre todas las materias sometidas a la mediación, el acuerdo recogerá los siguientes puntos:

a) La identidad y el domicilio de las partes.
b) El mediador o mediadores que hayan intervenido.
c) El lugar y la fecha en que se firma el acuerdo.
d) Las obligaciones o compromisos que cada parte asume para resolver el conflicto.

Tanto el acta final como, en su caso, el acuerdo, serán firmados por el mediador y por las partes y se les dará una copia a cada una de ellas. Si alguna parte se niega a firmar algún documento, el mediador lo hará constar en el acta final.

Como despedida, el mediador debe agradecer de nuevo a las partes su participación en el procedimiento, incluso cuando no se haya llegado a un acuerdo, pues conviene destacar el aspecto positivo del intento.

Seguimiento del acuerdo y encuesta de satisfacción

Pasado un tiempo prudencial desde la redacción del acta final, aproximadamente un mes (tiempo necesario para que se enfríen las emociones surgidas durante el conflicto y las sesiones de mediación), es conveniente contactar de nuevo con las partes para conocer su grado de satisfacción con el servicio

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

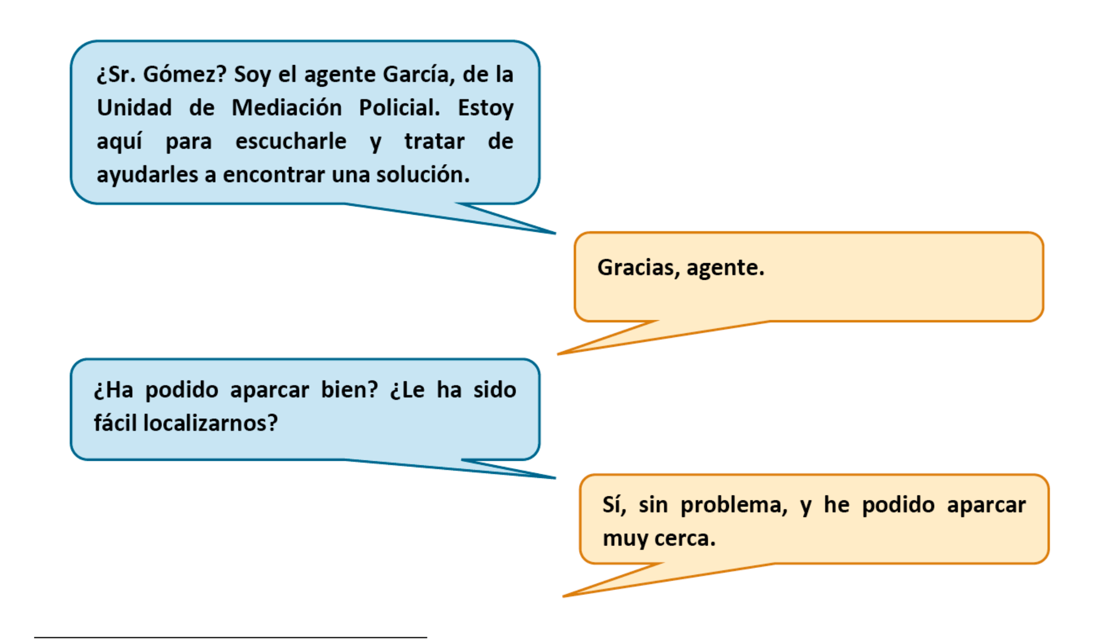
de mediación y evaluar, en su caso, el cumplimiento del acuerdo a través de una encuesta de satisfacción. Ello reforzará los efectos del acuerdo y nos será útil para medir la calidad del servicio prestado y seguir un proceso de mejora continua.

Anexo I: Guion del procedimiento de mediación policial*

I. PRIMERA ETAPA: SESIÓN INFORMATIVA/ PREMEDIACIÓN

La primera reunión del policía mediador con las partes puede ser individual o conjunta. En esta guía, como se ha visto en el correspondiente apartado, proponemos iniciar el contacto con los mediados de manera individual, es decir, organizar una reunión con cada uno por separado, y empezar por la persona que ha solicitado la mediación policial.

Al inicio de la sesión individual nos presentamos, les damos la mano y procuramos cuidar nuestro lenguaje no verbal. Tras la presentación es positivo hacer preguntas de cortesía encaminadas a dar una buena acogida y hacer que las personas se sientan cómodas.



* En estos ejemplos se ha simulado la respuesta de las partes a las cuestiones planteadas por el policía mediador con la intención de facilitar su comprensión. Dado que estamos ante una guía de la mediación policial, interesa destacar las frases utilizadas por el policía mediador.

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

Índice

Una vez acomodados en la sala de mediación policial (conviene que sea una sala tranquila y privada, que garantice la confidencialidad de las partes, y dotada, preferiblemente, de mesa redonda sobre la que haya folios y bolígrafos) le informamos sobre los principios y características del procedimiento de mediación policial, haciendo hincapié en la voluntariedad, en nuestra imparcialidad y el papel que vamos a jugar como mediadores, en la ausencia de coste y en las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar. También dejaremos claras las normas de actuación para que la mediación se desarrolle adecuadamente.[7]

Antes de empezar quería felicitarle por haber optado por la mediación, un método basado en el sentido común y la colaboración de las partes, que espero que les facilite superar la situación de forma satisfactoria.

Gracias a usted por atenderme.

Bien, voy a explicarle las características de la mediación y si le surge alguna cuestión pregúnteme sin problema. Ante todo, quiero dejar claro que la participación en la mediación es voluntaria, lo que significa que puede abandonarla en cualquier momento.

Como su mediador, me mantendré imparcial, no les juzgaré ni les pediré que aporten ningún tipo de prueba y tampoco les daré la solución a su problema, si no que les ayudaré a que la encuentren por ustedes mismos, pues ustedes son los protagonistas de su historia y los que mejor conocen sus circunstancias y sus necesidades.

Eso último lo veo difícil, no sé si podremos ponernos de acuerdo con el Sr. Martínez.

7 Por razones de espacio, estos ejemplos no pretenden ilustrar una conversación completa entre mediador y mediados, sino servir como modelo de actuación que cada mediador pueda completar y adaptar a su estilo personal.

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

¿Usted tiene ganas de solucionarlo? Pues trabajaremos y todos pondremos de nuestra parte para intentar llegar a una solución satisfactoria para ambos.

Sí, lo intentaremos.

Por último, en el caso de que el Sr. Martínez acepte acudir a mediación, necesitaré su colaboración para que las reuniones conjuntas se desarrollen correctamente. Necesitaré que no se interrumpan y que eviten los insultos y los tonos altos. ¿Podré contar con su colaboración?

Sí, por supuesto.

Bien, gracias, pues ahora Sr. Gómez cuénteme, por favor, ¿qué le ha traído hasta aquí?

Nuestros objetivos principales en esta premediación son lograr que confíen en el procedimiento de mediación y en nosotros como mediadores, que se sientan escuchados y nos relaten toda la información necesaria para poder elaborar un primer mapa del conflicto que nos ayude a diseñar las estrategias iniciales de actuación.

Tras el relato del mediado, empleamos las técnicas necesarias para asegurarnos de que entendemos el conflicto y demostrarle que le hemos escuchado y para, en su caso y a través de preguntas, hacerle reflexionar.

Gracias, Sr. Gómez. Ahora, como siguiente paso, intentaré localizar al Sr. Martínez para invitarlo a la mediación y tener la oportunidad de explicarle en qué consiste, tal y como hemos hecho nosotros hoy. Lo llamaré para comunicarle si acepta o no y, en caso afirmativo, programaremos una reunión conjunta para buscar la mejor solución a esta situación, ¿le parece bien?

Sí, perfecto.

Gracias por su confianza en la Policía para la gestión de su asunto y, de nuevo, le felicito por intentar esta vía de resolución pacífica y dialogada.

A continuación, convocaremos a esta reunión informativa o de premediación a la otra parte. Atendiendo al caso concreto, esta convocatoria podrá hacerse por teléfono, por carta o por citación policial, presencial o por escrito. Si decide asistir a la reunión seguiremos el mismo guion mantenido con la primera parte, tan solo variaremos la presentación:

Hola, Sr. Martínez, soy el agente García, el que contactó con usted por teléfono, muchas gracias por haber venido. Como sabe, le he llamado porque hemos recibido una solicitud del Sr. Gómez para intentar resolver su situación por medio de la mediación y me gustaría escucharle y explicarle bien en qué consiste para que usted pueda elegir si seguir adelante con ella.

Una vez le hayamos explicado el procedimiento y las características de la mediación policial, tal y como hicimos con la otra parte, le podríamos preguntar:

¿Tiene alguna pregunta sobre lo que he comentado? ¿Qué le ha parecido? ¿Le gustaría intentar la mediación y que les ayudase a encontrar una solución dialogada?

De momento todo claro. Llevo ya meses con este problema y creo que no pierdo nada intentándolo, así que sí participaré en la mediación. Gracias por su explicación.

Al final de estas reuniones informativas, si aceptan iniciar el procedimiento de mediación, se les entregará un acta que denominamos «Acta de información y aceptación» que firmará el mediador y el sujeto interviniente.

II. SEGUNDA ETAPA: REUNIÓN CONJUNTA DE MEDIACIÓN

Tras la primera sesión informativa con cada una de las partes podremos realizar tantas sesiones individuales como el caso requiera. Pues, en ocasiones, necesitaremos más de una sesión individual, bien para obtener más información antes de la sesión conjunta (como conocer y comprender mejor los intereses de alguna de las partes), bien porque se advierten ciertos bloqueos u obstáculos emocionales en alguna de las partes que conviene trabajar individualmente.

Si detectamos obstáculos o bloqueos en alguno de los mediados durante la sesión conjunta que nos impiden avanzar en la mediación podemos llevar a cabo un *caucus*. Tal y como se explicó en el capítulo sobre el procedimiento de la mediación policial, consiste en paralizar la reunión conjunta y comentar a las partes que nos gustaría hablar con cada una de ellas en privado. Estas reuniones privadas serán breves y se advertirá a las partes que lo comentado en ellas será confidencial, salvo que nos autoricen a exponerlo –en todo o en parte– en la sesión conjunta. Los *caucus* permiten a las partes rebajar tensiones y ayudan al mediador a descubrir intereses ocultos o a conocer más detalles sobre ellos.

El Sr. García y el Sr. Martínez llegan al mismo tiempo a la sesión conjunta de mediación. Los recibimos, les estrechamos la mano y les formulamos algunas preguntas de cortesía que ayuden a reducir los frecuentes nervios y tensiones mientras los guiamos a la sala de mediación.

Gracias, Sr. Gómez y Sr. Martínez, por haber acudido a esta reunión, tiene un gran mérito que hayan decidido buscar una solución dialogada a sus discrepancias.

Antes de empezar, me gustaría que me confirmaran que me aceptan como su mediador en este asunto.

Sí, por supuesto.

Sí, yo también estoy de acuerdo.

Gracias por su confianza. Bien, como seguro que recordarán, les comenté que necesitaba su colaboración para que la mediación prospere y se desarrolle con fluidez.

(Se recuerdan las normas de conducta).

Si de pronto sienten que no pueden esperar a decir algo, anótenlo en estos folios que tienen delante y yo les iré dando el turno de palabra. No se preocupen por el tiempo, los dos dispondrán del mismo tiempo de intervención.

Probablemente, como no quiero olvidar nada de lo digan, observarán que yo también iré tomando alguna nota.

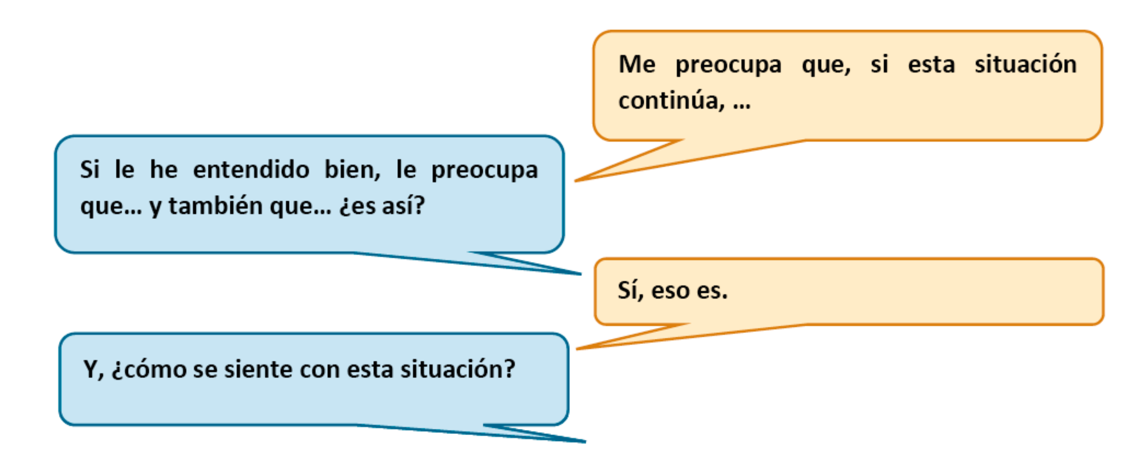
Bien, pues, básicamente esta reunión se estructurará del siguiente modo: les pediré que me cuenten sus puntos de vista sobre la situación que les ha traído aquí, les realizaré alguna pregunta para asegurarme de entenderles bien y escucharé sus propuestas de solución. Si llegan a una solución que ambos consideran satisfactoria redactaremos el acuerdo y lo firmaremos como signo de conformidad. ¿Tienen alguna pregunta?

A algunas personas les puede generar inquietud vernos tomar notas mientras hablan, por ello conviene avisarlos previamente de que lo haremos. Debemos tener en cuenta que, para no generar susceptibilidades, si tomamos notas mientras un mediado interviene es recomendable hacerlo también cuando le corresponda el turno a la otra persona.

En el diálogo mostrado como ejemplo el policía mediador ofrece folios y bolígrafos a los mediados para anotar lo que necesiten mientras le corresponda el turno de palabra a la otra parte y así no interrumpirse. Es probable que cuando sientan la necesidad de hacerlo sea porque no les guste lo que estén escuchando. Colocar estos folios y bolígrafos un poco alejados de su alcance, lo suficiente para que deban realizar un cambio de postura, puede facilitar una liberación momentánea de tensión.

Bien, entonces, si les parece bien, podemos empezar por el Sr. Gómez, que es quien ha solicitado la mediación. Cuéntenos, ¿qué le preocupa?

Podemos escoger el orden de intervención que nos resulte más conveniente, o bien ofrecer a los mediados la posibilidad de escogerlo ellos mismos. En este segundo supuesto, si se decidieran rápidamente tendríamos un pequeño acuerdo inicial, pero, en caso contrario, nos enfrentaríamos a un primer obstáculo.



Si el mediado comenta diversos problemas podemos hacer un listado y empezar a trabajar sobre el que consideremos que tiene una gestión más sencilla o preguntarle directamente cuál de ellos considera más relevante.

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

De todo lo que nos ha contado, ¿hay algo que considere prioritario resolver?

Todo me parece importante, pero la música alta entre semana a partir de ciertas horas es insoportable. Ese tema tenemos que resolverlo con carácter urgente.

Gracias por su sinceridad, Sr. Gómez. Y gracias también a usted, Sr. Martínez, por haberle dejado expresarse sin interrupciones. Cuéntenos ahora usted, ¿qué es lo que le preocupa de esta situación?,¿cómo lo está viviendo?

Sí, gracias, a mí también me gustaría que me respetaran mientras hablo. Pues mire, desde mi punto de vista...

El mediador actuará con las dos partes del mismo modo. Si quisiera poner fin a esta etapa en la que los mediados cuentan sus visiones del problema podría hacer un resumen de lo comentado por ellas y preguntarles si tienen algo más que añadir.

Entonces, si lo he entendido bien, para el Sr. Gómez es importante que...Por su parte, el Sr, Martínez opina que... ¿Es así? ¿Tienen algo más que añadir?

Sí, exactamente.

Sí, eso es.

Bien, sabiendo ya cómo les afecta esta situación a cada uno de ustedes y teniendo claro lo que más les preocupa ahora les pido que piensen qué podrían hacer para que la situación mejorara para los dos. ¿Qué se les ocurre?

Es frecuente que los mediados aporten pocas ideas de solución a sus conflictos. En ese caso resulta muy apropiado realizar una «lluvia de ideas» o, en inglés, *brainstorming*, pues la invención conjunta suele generar nuevas ideas. Para ello, proponemos a los mediados que inventen nuevas ideas sin parar a pensar en si son o no realistas; el objetivo es separar el acto creativo del crítico, por lo que se les pide que no juzguen las ideas del otro. Buscamos generar el mayor número de ideas posibles para, a continuación, destacar las ideas más prometedoras e intentar mejorarlas.

¿Alguna idea más? Bueno, pues les propongo que intentemos poner diez ideas en esta pizarra (o, en su defecto, hoja) en un plazo de cinco minutos. La única regla es no criticar ni juzgar las ideas sugeridas. Será en el siguiente paso cuando las evaluemos. ¿De acuerdo? Pues, vamos, empecemos.

¿Qué ideas les parecen más prometedoras?

A mí la idea número tres.

En mi opinión la idea número cinco.

Muy bien, buen trabajo. Ahora, de cada idea que han seleccionado, díganme, ¿cómo podríamos mejorarla y que fuera más realista y atractiva para el otro?

Haremos un resumen de las opciones aportadas y mejoradas. En el supuesto en el que los mediados no se pusieran de acuerdo sobre ningún aspecto, podríamos preguntarles: «¿Qué piensan que ocurrirá si no llegamos a ningún acuerdo?», «¿creen que podrían continuar como hasta ahora?».

En el supuesto en el que finalmente haya puntos de acuerdo, les podemos preguntar:

Por tanto, entiendo que el Sr. Gómez se compromete a... y el Sr. Martínez estaría dispuesto a... ¿Es correcto? ¿Piensan que con ello el problema quedaría resuelto?

Muy bien, si no quieren añadir nada más, entiendo que el asunto ha quedado resuelto por lo que, tal y como habíamos quedado al inicio, pasaremos a firmar el acuerdo en los términos que acaban de pactar.

Dependiendo de la complejidad del asunto (o de otra circunstancia que considere el mediador) redactaremos y firmaremos el acuerdo ese mismo día o quedaremos otro día para su firma.

Enhorabuena por haber sido capaces de llegar a un acuerdo a través del diálogo. Les agradezco que hayan confiado en esta Policía y su colaboración durante todo el procedimiento. Espero que se hayan sentido lo más cómodos posible y que todo les vaya bien. En unos días me pondré en contacto con ustedes por teléfono para que me cuenten cómo han ido evolucionando las cosas.

Tanto si ha habido o no acuerdo, aproximadamente un mes tras la firma del acta final se realiza un seguimiento del caso. En este momento, si la Unidad de Mediación Policial dispone de encuestas de satisfacción sobre el servicio de mediación ofrecido facilitaremos una copia a cada parte y les comentaremos que se trata de un formulario anónimo que nos ayuda a mejorar la calidad del servicio prestado.

Anexo II: Relato de casos reales

CASO 1

La Unidad de Conductas Adictivas (UCA) solicita la colaboración de la Unidad de Mediación Policial por un asunto que estima susceptible de ser atendido por este servicio.

Se trata de una mujer joven, en tratamiento por la UCA, que vive desde hace trece años en una casa de campo propiedad de los padres de su pareja sentimental. La mujer expone que su pareja acaba de ingresar en prisión y que la familia de su compañero le ha indicado que debe abandonar la vivienda con la advertencia de que, de no hacerlo, interpondrán la oportuna demanda judicial.

La mujer está empadronada en dicha vivienda y su situación es bastante compleja, pues, además del tratamiento que está recibiendo, tiene una paga de apenas 400 € y no tiene ni trabajo ni familia en esta ciudad. En su opinión, la relación con la familia de su pareja era más o menos cordial hasta la fecha, pero desde que este ingresó en prisión, la situación se había complicado mucho.

La UCA informó a la mujer de todas las características del procedimiento de mediación policial y esta decidió interponer la correspondiente solicitud.

Desde la Unidad de Mediación Policial nos pusimos en contacto con la familia del joven y es su hermana quien, por delegación de sus padres ya mayores, acudió a la primera reunión. Nos comentó que efectivamente pidieron a la pareja de su hermano que abandonara la vivienda, pero que ello no vino motivado por el encarcelamiento de este, sino porque, casualmente, recientemente tuvo que acceder al garaje de la casa de campo de sus padres para retirar con una grúa un vehículo siniestrado en un accidente que tuvo su hijo hacía aproximadamente un año y vio el pésimo estado en el que se encontraba el garaje. Nos explicó que era tanta la chatarra amontonada que encontraron alrededor del coche y en el garaje que la grúa no pudo ni acceder al vehículo. Así que ver el deterioro que había sufrido el inmueble y el poco interés que la pareja había puesto en su cuidado le produjo mucho enfado.

ISBN: 978-84-18951-98-5

Rosa Ana Gallardo Campos, Helena Pérez Beltrán,
Andrea Planchadell Gargallo, Carlos Pomares Ramón
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

A los pocos días de estas reuniones individuales tuvo lugar la sesión conjunta de mediación en la que, por su parte, la joven expresó su preocupación hacia la difícil situación a la que se enfrentaría si tuviera que abandonar la que ha sido su vivienda habitual durante tanto tiempo y, por su parte, la hermana de su pareja comentó lo disgustada que estaba con el pésimo estado en el que ambos habían dejado la casa de campo de sus padres.

Finalmente, las partes llegaron al compromiso de que la joven, en el plazo de un mes, limpiaría y acondicionaría la vivienda y, a su vez, se haría cargo a partir de ese momento de los gastos de luz y de agua que hasta la fecha sufragaban los padres de su pareja. La otra parte se comprometió a dejar vivir a la joven en la casa con la condición de que, si conseguía venderla, tanto la joven como su hermano (si en el momento de la venta ya se encontrara en libertad), deberían abandonar la casa.

Antes de la firma del acuerdo la joven informó a su pareja de los pactos acordados y, estando ambos de acuerdo, la joven firmó el acuerdo.

Transcurrido el mes que se había fijado como tiempo para limpiar la parcela, el policía mediador comprobó que la zona había quedado limpia y el asunto se dio por concluido.

CASO 2

Rodrigo y Luis eran socios en una empresa de muebles de cocina. Tuvieron unas discrepancias, se separaron y se establecieron por su cuenta en empresas diferentes. Como consecuencia de estas desavenencias, Rodrigo interpuso una demanda civil contra Luis que finalizó con una sentencia por la que este último tenía que compensar a Rodrigo con 50.000 €. Entretanto, la empresa de Luis quebró y él se vio obligado a cerrar su negocio.

Al no poder atender la deuda que tenía con Rodrigo, el juzgado intervino todos los bienes de Luis, a saber: un camión, una furgoneta de reparto, un vehículo de alta gama y un utilitario. Mientras se tramitaba el procedimiento de subasta los cuatro vehículos fueron entregados, en calidad de depositario, a Rodrigo.

El procedimiento de subasta se alargó más de lo previsto y a Luis le sobrevino la sospecha de que Rodrigo estaba utilizando los vehículos (aunque sabía que legalmente los vehículos aún eran de su propiedad y que Rodrigo era solamente depositario y, por tanto, no debía utilizarlos). Ante esta duda decidió comprobarlo, pues temía que por este uso el valor de los vehículos se devaluara y que, en consecuencia, la parte que quedara saldada de su deuda con la subasta de los vehículos fuera menor.

Las comprobaciones de Luis provocaron que tanto Rodrigo como su esposa, Berta, se sintieran perseguidos e interpusieran una denuncia en la comisaría por lo que ellos calificaban de acoso. Luis lo negó y adujo literalmente lo siguiente: «De alguna manera he de proteger lo poco que me queda de patrimonio, así que, si pueden, que demuestren que les estoy acosando; la libre circulación, que yo sepa, está permitida».

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

El juzgado que atendió esta denuncia era distinto al que tramitaba todo lo referente a la demanda civil por la deuda y remitió el asunto para su gestión a la Unidad de Mediación Policial.

Una vez nos llega el caso convocamos a Rodrigo y a Berta y nos cuentan toda la historia de las desavenencias que llevaron a la ruptura tanto de los negocios conjuntos como de las relaciones personales. Nos explican que tienen los cuatro vehículos en una nave y que, de vez en cuando, para hacer sitio en el almacén, han de sacarlos a la vía púbica. La primera vez que lo hicieron acudió la Policía y, al comprobar que los vehículos no tenían seguro ni ITV, los denunciaron. Ambos están convencidos de que fue Luis quien alertó a la policía porque, según dicen, «está siempre vigilándonos». El agente les informó de que, si necesitaban sacar los vehículos a la calle, debían tramitar los citados documentos. Así lo hicieron, y ya con la documentación en regla, volvieron a estacionar los vehículos en la vía pública. Al poco tiempo, otros agentes de la Policía les dijeron que ese mismo día Luis había cursado en la Jefatura Provincial de Tráfico la baja de los vehículos. Los agentes, ante las explicaciones de Rodrigo y Berta, interpretaron que había algún tema de fondo que ellos desconocían, por lo que renunciaron a su potestad sancionadora y les invitaron a que volvieran a guardar los vehículos en la nave mientras el asunto se resolvía.

En la reunión de premediación el matrimonio afirmó que, independientemente de todo el proceso judicial que tenían pendiente, lo que más les inquietaba era el sentimiento de persecución por parte de Luis: «Es que sales de casa y lo encuentras en la esquina; vas un día a cenar y al momento llega al restaurante; incluso nos lo encontramos cuando llevamos a los niños al colegio. Esta situación nos hace sentir muy angustiados y preocupados porque no sabemos cuál será su siguiente aparición y cómo pueda reaccionar». Nos comentaron que habían interpuesto la denuncia para ver si conseguían que Luis dejara de perseguirles, les urgía resolver ese tema; ellos todavía no conocían lo que motivaba la conducta de Luis.

Luis nos había autorizado a compartir con el matrimonio su preocupación sobre la devaluación de sus vehículos. Una vez fueron conocedores del temor de Luis, Berta adujo que solo los habían usado para sacarlos de la nave y para moverse por dentro de ella, no obstante, como ahora estaban dados de baja propuso arrinconarlos al fondo del almacén para que no les molestaran y así no tener la necesidad ni de ponerlos en marcha.

Compartimos con Luis la propuesta y el compromiso del matrimonio y este, a cambio, se comprometió a dejar la actividad de vigilancia que había emprendido, siempre y cuando en el acuerdo constaran los kilómetros que tenían los vehículos en el momento de la firma, pues le tranquilizaba pensar que esto haría al matrimonio cumplir con su palabra.

Citamos de nuevo a Rodrigo y a Berta para explicarles lo hablado con Luis. Por cuestiones laborales solo acudió Berta, pero la propuesta le pareció bien: «Si con ello deja de hostigarnos, me parece bien. Como les digo, los vehículos no los podemos usar, y ya tenemos bastante con todo el lío que tenemos, nosotros solo

queremos que nos deje en paz, ese era nuestro único objetivo cuando pusimos la denuncia».

Acordamos que nos volveríamos a reunir a los dos días para la firma del acuerdo, tiempo suficiente para comprobar los kilómetros y redactar el pacto. No obstante, al final de la reunión recibimos la desconcertante llamada de Rodrigo, «he hablado con mi abogado, le he explicado todo este procedimiento y dice que no entiende nada, que de ninguna manera consienta que en el acuerdo se reflejen los kilómetros».

Ante este nuevo acontecimiento los agentes de la Unidad decidimos que era el momento de desistir de la mediación y así se lo hicimos saber al juzgado que nos había remitido el caso. Por tanto, el caso se seguiría dirimiendo por la vía judicial.

Recordemos que uno de los principios de la mediación es la voluntariedad: se acude a mediación de forma voluntaria y se puede abandonar el procedimiento también de forma voluntaria en cualquier momento. Este principio afecta tanto a los mediados como al mediador. La misión de la mediación es facilitar la construcción de paz y la mejora de la convivencia. Una visión de futuro dirigida a mejorar la capacidad de intervención pacificadora en un conflicto no parece compatible con las acciones encaminadas a judicializarlo pero, si finalmente esa es la decisión de las partes tras haber sido asesoradas, el principio de voluntariedad rige tanto para ellas como para el mediador.

CASO 3

A la Unidad de Mediación Policial llega una solicitud derivada por el juzgado por la que se solicita la intervención en un asunto referente a una denuncia por impago de un alquiler de vivienda que había derivado en una orden de desalojo por parte del juzgado. En el momento del desalojo el propietario comprobó ante los funcionarios judiciales, quienes lo recogieron en el acta judicial, que el inmueble sufría graves deterioros (concretamente el mobiliario, los sanitarios y la carpintería). Así, a la denuncia por impago, el propietario añadió una denuncia por estos daños ocasionados en la vivienda.

Para nuestra sorpresa, el demandante, que no conocía todavía que el asunto había sido derivado a la Unidad de Mediación Policial, era compañero nuestro y, además, miembro integrante de nuestra Unidad.

Ante la tentación de devolver el caso al juzgado el equipo de mediación valoró el asunto y decidió atenderlo. Se consideró que el caso era mediable y que no hacerlo suponía privar tanto a demandante como a demandada del derecho a intentar la vía de la mediación. No obstante, antes de empezar, debíamos dejar

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

claras dos cuestiones: en primer lugar, comprobar si el mediador policial asignado podía garantizar su neutralidad ante el asunto y, en segundo lugar, informar de todo ello a la demandada y que aceptara participar en la mediación.

El mediador policial asignado se comprometió a participar en la mediación con absoluta neutralidad, siempre y cuando la que había sido la inquilina fuera debidamente informada de la particularidad de esta mediación y lo aceptara.

Así, convocamos a la demandada a una reunión informativa en la que se le informó de la derivación del caso a la Unidad de Mediación Policial, de la circunstancia de que el denunciante era compañero nuestro (en ese momento comprobamos que ya era conocedora de esta circunstancia) y de la disposición de uno de nuestros profesionales a atender su caso con total neutralidad e imparcialidad hacia los mediados. La demandada manifestó estar conforme con tratar el asunto a través de este procedimiento, pero, antes de aceptar la mediación, prefería consultarlo con su abogado.

A los pocos días la demandada y su abogado se presentaron en las dependencias policiales y nos informaron de su voluntad de aceptar el procedimiento de mediación policial. El mediador levantó la oportuna acta e hizo constar que la mediada había sido informada de que la otra persona implicada era compañero nuestro; que el mediador policial designado estaba en condiciones de asegurar su imparcialidad, neutralidad y objetividad; y que ella, ante su abogado, aceptaba participar en el procedimiento. Finalmente, el procedimiento de mediación policial transcurrió y finalizó de forma satisfactoria.

La mediación policial es un procedimiento flexible, en el que se siguen todas las premisas inherentes a cualquier procedimiento de mediación. Precisamente esta falta de rigidez facilita que los asuntos puedan ser tratados de forma individualizada, trabajando las opciones y aplicando las técnicas más adecuadas al caso concreto. En el asunto descrito podemos comprobar que el compromiso del mediador policial fue necesario para poder avanzar pues lo más sencillo hubiera sido devolver el asunto a sede judicial y privar así del derecho al procedimiento de mediación a las personas implicadas.

CASO 4

Francisco presenta una queja en dependencias policiales contra el propietario del local ubicado en los bajos de su vivienda. Se trata de un bar, con una terraza muy amplia, en el que sirven bebidas y bocadillos. Francisco manifiesta que el ruido que realizan todas las noches el dueño y los trabajadores en el momento de recoger la terraza le ocasiona muchas molestias. El reclamante expone que ha hablado con el propietario del bar, pero que este no solo no le ha hecho caso, sino que, además, hace unos días pasó por la calle mientras recogían la terraza y

ISBN: 978-84-18951-98-5
DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

gritó a sus trabajares: «Cuidado, no hagáis mucho ruido que molestamos al maricón este de mierda». Francisco aclara que actualmente está más enfadado por la descalificación que por el poco cuidado con el que recogen la terraza y confiesa que es homosexual y que ha recibido muchos insultos a lo largo de su vida por este hecho, pero que la reacción del propietario no está justificada.

Informamos a Francisco y le proponemos dos alternativas. Por un lado, le explicamos que puede presentar una denuncia por los insultos recibidos y que, incluso, podemos instruir un atentado por un posible delito de odio. A su vez, aunque la patrulla de la noche estará pendiente de su queja, le pedimos que nos llame cuando se esté ocasionando el ruido descrito para que la patrulla lo compruebe y pueda formalizar una denuncia por la Ordenanza de Convivencia Ciudadana. Como segunda opción le proponemos el servicio de mediación policial, donde tendrá la oportunidad de poder hablar con el dueño del bar y explicarle lo molesto que está tanto por el ruido como, sobre todo, por la mofa recibida.

En este caso, tanto Francisco como el propietario del bar deciden participar voluntariamente en el proceso de mediación policial. El reclamante pudo expresar sus inquietudes y lo molesto que estaba, y el dueño del local, además de pedirle disculpas, manifestó que su reacción (aunque no tenía que ver con su orientación sexual, pues dijo que la desconocía) había sido desafortunada. Añadió que él no consideraba que el ruido fuera tan molesto y que pensaba que Francisco solo intentaba perjudicarlo quejándose de ello porque sabía que había trabajado con el anterior propietario en fechas señaladas con mayor volumen de trabajo, y que él no lo había contratado porque no necesitaba más personal. El propietario se comprometió a recoger la terraza cumpliendo los preceptos de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana y, de nuevo, pidió disculpas a Francisco por el insulto. El caso finalizó con acuerdo y no hemos recibido más quejas al respecto.

¿La primera alternativa que planteamos hubiera sido correcta? Probablemente sí. Pero ¿hubiera sido suficiente? Tal vez hubiéramos recibido más quejas al respecto y la patrulla se hubiera tenido que desplazar hasta el lugar en diversas ocasiones.

ISBN: 978-84-18951-98-5

DOI: http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia189

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aballouche, Saadia. 2002. «La mediación intercultural». *Anuario de Psicología* 33(4): 593-596.

Calvo Soler, Raúl. 2014. *Mapeo de conflictos. Técnica para la exploración de los conflictos*. Barcelona: Gedisa.

Cobler Martínez, Elena, Rosa Ana Gallardo Campos, Carmen Lázaro Guillamón y Jordi Pérez i Montiel. 2015. *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*. Madrid: Dykinson.

Cobler Martínez, Elena y Emma López Solé. 2017. *Mediación y prácticas restaurativas policiales*. Albacete: UNO Editorial.

Cruz Parra, Juan Antonio. 2015. «Mediación policial». En *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*, coord. José L. Monereo y Rosa M.ª González. Madrid: Tecnos.

Entelman, Remo F. 2001. *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.

Fisher, Roger, William Ury y Bruce Patton. 2011. *Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.

Floyer Acland, Andrew. 1990. *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Gallardo Campos, Rosa Ana y Adrián Hierro Batalla. 2016. *Mediación policial: la reflexión sobre la reflexión*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.

Gallardo Campos, Rosa Ana, Helena Pérez Beltrán y Jordi Pérez i Montiel. 2013. *Mediación policial: Un oxímoron.* Vila-real: Loisele.

Galtung, Johan y Fernando Montiel T. 2017. *Manual de Mediación (Método Transcend)*. México: Tecnológico de Monterrey.

Generalitat de Catalunya. 2014. *El mapeo del conflicto. Teoría y metodología. Aplicación práctica en justicia juvenil*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia.

Kolb, Deborah M. 1989. Los mediadores. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Lázaro Guillamón, Carmen. 2014. «Los principios informadores de la mediación en el contexto de la mediación policial: ¿incompatibilidad o coincidencia?». *Revista Internacional de Mediación* 1: 79-94.

Munuera Gómez, Pilar. 2007. «El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas». Portularia 7(1-2): 85-106.

Navarro Cid, José y Lluïsa García Gumiel. 2000. «Aproximación al estudio del conflicto interpersonal desde las teorías del caos. Algunas reflexiones en torno a las posibilidades de gestión del conflicto». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 16(1): 75-88.

Ors, Álvaro d'. 1997. Derecho privado romano. Navarra: EUNSA. Ediciones Universidad de Navarra, S. A.

Redorta, Josep. 2011. *Gestión de conflictos: lo que necesita saber*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

—. 2018. *La estructura del conflicto*. Córdoba: Almuzara.

Segovia Bernabé, José Luis. 2010. «Mediación penal comunitaria y justicia restaurativa. Perspectiva ética y jurídica». *Familia: Revista de Ciencias y Orientación Familiar* 41: 35-64.

Segovia Bernabé, José Luis y Julián Ríos. 2008. «Diálogo, justicia restaurativa y mediación». *Documentación Social* 148: 77-98.

Spillmann, Kurt R. y Kati Spillmann. 1991. «La imagen del enemigo y la escalada de los conflictos». *Estudio de los conflictos internacionales* XLIII(1): 60-80.

Robbins, Stephen P. y Timothy A Judge. 2009. *Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Pearson Education.

Vinyamata Camp, Eduard. 2014. *Conflictología: Curso de resolución de conflictos.* Barcelona: Ariel.

PARA SABER MÁS

Becerril Ruiz, Diego y Ana Reche Puertas. 2016. «La mediación policial en conflictos familiares y de pareja: Análisis de los acuerdos». *Revista de Paz y Conflictos* 9(2): 103-123.

Monereo Pérez, José Luis y Guillermo Orozco Pardo. 2015. *Tratado de Mediación en la resolución de conflictos*. Madrid: Tecnos.

Steele Garza, José Guadalupe. 2018. «Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz». *Justicia* 23(34): 471-489.

Ury, William. 2005. *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Editorial Paidós.